**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka menguraikan beberapa pengertian, seperti: pengertian manajemen dan rumah sakit. Selain itu, kajian pustaka memuat hasil penelitian sebelumnya tentang tema yang sama atau hampir sama. Kerangka pemikiran berisi hal-hal yang berkaitan dengan paradigma penelitian penulis berdasarkan telaah pustaka dan penelitian awal, sedangkan hipotesis penelitian berisi hal-hal yang berkaitan dengan simpulan sementara atas tema yang sedang diteliti.

**2.1.1 Manajemen**

Ricky W.Griffin (2015:4) menjelaskan bahwa manajemen adalah sebuah rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan membuat keputusan, pengorganisasian, penggerakkan, serta pengawasan) yang mengarah pada sumber-sumber dalam organisasi (termasuk sumber daya manusia, keuangan, fisik dan informasi) dengan tujuan mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

Menurut Mangkunegara (2011:2) “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan.”

Menurut Rivai (2012:2) mengatakan bahwa: “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif untuk mencapai satu tujuan.

Stonner yang dialih bahasakan Alexander Sindoro (2010:8) definisi manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.”

Manajemen mencakup fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengawasan, yang artinya dalam mengelola berbagai unsur sumber daya, organisasi perlu menerapkan berbagai kegiatan seperti perencanaan berbagai kegiatan yang akan dilakukan serta tujuan yang ingin dicapai penyusun secara terstruktur atas sejumlah pekerja yang digunakan, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan para pekerja (T. Hani Handoko dalam Karyoto, 2015:3).

Pengertian manajemen menurut Stephen P.Robbins & Mary Coulter dalam Slamet (2007:8) adalah sebagai berikut: “Manajemen adalah proses mengkoordinasikan aktifitas-aktifitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain”.

Menurut Sule dan Saefullah (2010:13), dalam pelaksanaannya fungsi-fungsi manajemen yang dijalankan menurut tahapan-tahapan tertentu di atas akan berbeda-beda jika didasarkan pada fungsi operasionalnya. Berdasarkan operasionalisasinya, manajemen organisasi bisnis dapat dibedakan secara garis besar menjadi fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia, adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh SDM yang terbaik bagi bisnis yang dijalankan dan bagaimana SDM tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama dengan konsisten maupun bertambah.
2. Manajemen produksi, adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk menghasilkan produk sesuai standar yang ditetapkan berdasarkan keinginan konsumen dengan teknik produksi yang seefisien mungkin
3. Manajemen pemasaran, adalah kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnyayang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana pemenuhannnyadapat diwujudkan.
4. Manajemen keuangan, adalah kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha memastikan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan mampu mencapai tujuannya secara ekonomis, yaitu diukur secara profit.

**2.1.1.1 Manajemen Pemasaran**

Asosiasi pemasaran Amerika yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2007:6) definisi pemasaran adalah sebagai berikut:

Pemasaran adalah satu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan , mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.

Pengertian manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2007:6) adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

**2.1.1.2 Manajemen Rumah Sakit**

Undang-undang No 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, mendefinisikan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi *promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif*) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Bambang Hartono, 2010:4).

Iman Hakim, Ketua Majelis Etik Rumah Sakit Indonesia, menyatakan: “Pada awal sejarahnya, orang mendirikan rumah sakit memang atas dasar naluri rasa ingin tolong menolong, rasa sosial, rasa belas kasihan dan simpati di antara sesama, serta semangat keagamaan yang tinggi (Hilman, I.;2003)

Menurut Suprapto (2003:28) dikatakan untuk mengelola rumah sakit ada hal-hal yang berbeda dengan usaha lain, diantaranya masih harus mengemban fungsi sosial.

Teori lama manajemen yang hingga saat ini masih “valid” yaitu dari G.R. Terry yang disingkat P.O.A.C dan disana –sini akan dimodifikasi yang dikutip oleh Suprapto (2003:28-29) adalah sebagi berikut:

1. *Planning* atau perencanaan
2. *Organizing* atau pengorganisasian
3. *Actuating* atau menggerakkan
4. *Controlling* atau pengawasan/ pengendalian

**2.1.2 Kualitas Pelayanan**

**2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas (*quality*) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. (Kotler, 2009:49).

Pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/ keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Definisi kualitas pelayanan rumah sakit menurut Direktorat Jendral Pelayanan Medik adalah : “Suatu derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio-budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat.

**2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan dengan membandingkan antara harapan dan pengalaman. Dalam proses membandingkan tersebut, maka pelanggan mendasarkan penilaiannya pada dimensi-dimensi kualitas.

Menurut Kotler & Keller (2012:9), terdapat lima dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas jasa termasuk jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu bukti nyata atau tampilan produk yang meliputi kualitas fisik bangunan yang bersih dan rapih, kualitas peralatan yang layak dipakai, kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.
2. *Reliability,* yaitu kehandalan yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, bisa diandalkan dan akurat meliputi kecepatan pelayanan, kemampuan dokter dalam menjelaskan penyakit pasien.
3. *Responsiveness*, yaitu ketanggapan berupa kemauan pemberian pelayanan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat. Meliputi kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat, kemampuan petugas dalam menangani kebutuhan klien dengan cepat, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance*, yaitu adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas yang menimbulkan keyakinan klien, meliputi kemamouan petugas dalam memberikan terapi yang tepat, tindakan yang terampil dan dapat dipercaya, serta jaminan keamanan pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy,* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan atau kontak personal dan komunikasi, memahami dan berusaha untuk mengetahui siapa yang dilayani dan apa yang diinginkan. Meliputi kemampuan perawat dalam memberikan solusi atau pemecahan terhadap masalah atau keluhan pasien dengan sungguh-sungguh, kemampuan memberikan layanan yang tidak membeda-bedakan.

Jasa atau pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh perusahaan tentunya harus berkualitas, Gronroos (2010:507) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut : “*The total service is perceived by the customer as a comparison between the expected servic, which he or she expected to get, and perceived service, which the customer feels he in fact has received”*. Adapun pengetian kualitas jasa menurut Wychof dalam Tjiptono (2011:59) adalah : “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam Tjiptono (2011:60) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan jasa yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi pelanggannya secara konsisten. Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2011:70) mengemukakan bahwa pada dasarnya terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, kelengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

**2.1.3 Teori Kepuasan**

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI Tahun 2005 dalam Nursalam 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2014).

Kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien (Kirom, 2015).

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi ) pelanggan sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Menurut Pohan (2007), konsumen atau pasien yang puas akan menjadi lebih setia, cenderung mematuhi nasihat, dan taat pada rencana pengobatan yang telah disepakati. Menurut Tjiptono (2012:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima). Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerja rendah, kepuasan tidak akan tercapai. Teori kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau paling kurang menyempitkan gab antar harapan dan kinerja. Harapan dibentuk komunikasi getok tular, kebutuhan personal dan pengalaman masa lalu.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2012:36) “*Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from company a product’s perceived performance (or Outcame) in relation to his or her expections.*” Dari penjelasan tersebut menunjukan bahwa, hasil dari membandingkan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dari suatu produk akan menghasilkan rasa puas atau kecewa pelanggan.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Jika barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya. Bila kenikmatan yang diperoleh pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan akan betul-betul merasa puas dan sudah pasti mereka akan terus mengadakan pembelian ulang serta mengjak teman-teman sehingga itu dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Lebih lanjut Zeithml et ai (2010:104) menyatakan : “*Satisfaction is the customer’s fulfillment response. It is a judgemen that a product or service feature or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption related fulfillment*. Jadi kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap *features* barang dan jasa yang telah memberikan tingkat kesenngan tertentu dan konsumen betul-betul puas.

Definisi di atas sangat berperan riel benefit yang diterima oleh konsumen dengan apa yang mereka bayangkan sebelumnya. Jadi *saticfaction* adalah fungsi dari *perceived performance* dan *expectation*.

*S=f (E, P)*

Dimana :

S= Kepuasan (satisfaction)

E= Harapan (expectation)

P= kualitas produk (*product perceived performance*)

Tingkat kepuasan pelanggan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan pelanggan (konsumen) dengan harapan pelanggan yang memakai salah satu dari tingkat kinerja perusahaan. Pelanggan akan merasa kurang puas bila kinerja perusahaan berada dibawah harapan pelanggan. Dan pelanggan merasa puas bila tingkat kinerja sama atau melebihi harapan pelanggan.

Harapan pelanggan (*expectation*) diperoleh dari pengalaman pelanggan dalam pembelian terdahulu, yaitu : komentar dari pelanggan lainnya, janji pemasar, dan saingan yang sejenis. Bila perusahaan menaikkan tingkat harapan pelanggan terlalu tinggi dan dalam pembeliannya tidak sesuai maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap kinerja perusahaan.

**2.1.3.1 Cara Mengukur Kepuasan Pasien**

Pengertian kepuasan pasien yang dijelaskan didepan, ada dua komponen yang akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien komponen harapan pasien dan komponen layanan kesehatan. Banyak cara pengukuran tingkat kepuasan pasien, tetapi yang akan dijelaskan berikut adalah salah satu cara pengukuran kepuasan pasien berdasarkan konsep harapan-kinerja seperti yang dijelaskan diatas. Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek, sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan (Kirom, 2015).

Menurut Muninjaya (2011) Kepuasan jasa pelayanan Kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Dari penjelasan ini, kepuasan dapat diukur dari tiga hasil sebagai berikut:

1. *Performance < Expectation*

Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih jelek dari apa yang diharapkan para penggunanya (pasien dan keluarganya), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya, pengguna pelayanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

1. *Performance = Expectation*

Jika kinerja institusi penyedia pelayanan kesehatan sama dengan harapan para penggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan para penggunanya. Hasilnya, para pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

1. *Performance > Expectation*

Bila kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih tinggi dari harapan para penggunanya, pengguna pelayanan kesehatan akan menerima pelayanan kesehatan melebihi harapannya. Hasilnya, para pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima.

**2.1.4 Penelitian Terdahulu**

Untuk melihat perbedaan dan persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya, maka akan ditampilkan melalui tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1

Penelitian-penelitian terdahulu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Judul Penelitian, peneliti dan tahun | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan | Hasil |
| 1 | Sri Yuniarti, 2015  Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang keperawatan RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015 | Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang keperawatan RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Kota Pontianak Tahun 2015, metode yang digunakan survei analitik cross sectional, hasil dari penelitian tersebut terdapat hubungan antara variabel terikat dan variable bebas. | Menganalisis kualitas pelayanan pasien yang menggunakan kartu BPJS  Menganalisis kualitas pelayanan di rumah sakit | Dalam penelitian ini ditambah variabel bebas kepuasan pasien BPJS yang berada diruang perawatan  Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu kepuasan | Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS |
| 2 | Enung Masruroh, 2013  Analisis kualitas pelayanan rawat jalan serta hubungan dengan kepuasan pasien jamkesmas puskemas DTP Jayagiri | Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui tanggapan pasien jamkesmas tentang kualitas pelayanan dipuskesmas DTP Jayagiri, metode survei deskriptif dan survei eksplanatori, alat ukur yang digunakan kuesioner serta teknik observasi, hasil kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmassudah relatif baik. | Menganalisis kualits pelayanan dan kepusan pasien pasien | Dalam penelitian ini variabel bebas pasien yang menggunakan kartu jamkesmas  Dalam penelitian ini variabel bebas kepuasan | Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmassudah relatif baik, sehingga menimbulkan kepuasan pada pasien jamkesmas. |
| No | Judul Penelitian, peneliti dan tahun | Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan | Hasil |
| 4 | Fidela Firwan Firdaus, 2015  Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul | Tujuan dari penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS, metode yang digunakan kualitatif dengan data yang diperoleh adalah wawancara, hasil penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendaftaran lancar, waktu tungg, pelayanan cepat, ramah, sopan dan fasilitas lengkap. | Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS | Perbedaan dari penelitian ini evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS | Hasil penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendaftaran lancar, waktu tungg, pelayanan cepat, ramah, sopan dan fasilitas lengkap. |
| 5 | Intan Praweswati Dewi Lestari, 2015  Pengaruh kualitas pelayanan instalasi rawat inap terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSIA Melinda Bandung | Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh data empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien RSIA Melinda Bandung, metode yang digunakan metode survey, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSIA Melinda Bandung. | Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan instalasi rawat inap terhadap kepuasan dan loyalitas pasien | Perbedaan dari penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSIA Melinda Bandung. |
| 6  No | Andi kurniawan, 2016  Analisis tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepercayaan (studi pada pasien BPJS di pelayanan rawat jalan rumah sakit Al Islam  Judul Penelitian, peneliti dan tahun  bandung) | Tujuan penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris mengenai Analisis tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi kualitas pelayanan serta implikasinya pada kepercayaan (studi pada pasien  Hasil Penelitian  BPJS di pelayanan rawat jalan rumah sakit Al Islam bandung), metode yang digunakan dalam penelitian ini analisis deskriptif dan verikatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum tanggapan pasien BPJS pada instalasi rawat jalan di RS Al Islam bahwa kepuasan dan kepercayaan pasien secara parsial maupun simultan memberikan kontribusi terkecil terhadap kepuasan pasien dan memberikan pengaruh terhadap pasien | Menganalisis tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi kepuasan dilihat dari studi pada pasien BPJS di pelayanan rawat jalan rumah sakit Al Islam bandung  Persamaan | Perbedaan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan serta  Perbedaan  implikasinyapada kepercayaan | Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa secara umum tanggapan pasien BPJS pada instalasi  Hasil  rawat jalan di RS Al Islam bahwa kepuasan dan kepercayaan pasien secara parsial maupun simultan memberikan kontribusi terkecil terhadap kepuasan pasien dan memberikan pengaruh terhadap pasien |
| 7.  No | Dede setia rosana, 2014  Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien (survei pada pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah al ihsan provinsi jawa barat)  Judul Penelitian, peneliti dan tahun | Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh bukti empris mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien (survei pada pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah al ihsan provinsi jawa barat), metode yang digunakan pada penelitian adalah analisis deskriptif dan analisis verikatif, pengumpulan data menggunakan wawancara dengan kuesioner disertai observasi, hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan  Hasil Penelitian  kesehatan, nilai kepercayaan dan kepuasaan pasien secara umum relatif sudah baik serta kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien di RS Al Ihsan | Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan serta implikasinya  Menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan rawat jalan RS  Persamaan | Menganalisis kualitas pelayanan serta mencari kepuasan dan implikasinya terhadap kepercayaan pasien  Perbedaan | Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan kesehatan, nilai kepercayaan dan kepuasaan pasien secara umum relatif sudah baik serta kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien di RS Al Ihsan  Hasil |
| 8. | Trisiana irawati, 2018  Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas (studi pada pasien peserta BPJS di UPT Puskesmas citarip kota bandung | Tujuan pada penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas, metode penelitian ini analisis deskriptif dan verifikatif, pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan kuesioner dan hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara umum kepuasan, kepercayaan, loyalitas pasien di UPT Puskesmas citarip kota bandung termasuk dalam kategori kurang baik serta terdapat pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan serta implikasinya pada loyalitas pasien. | Menganalisis kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dan impliksinya terhadap loyalitas  Menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan | Menganalisis kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas | Hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara umum kepuasan, kepercayaan, loyalitas pasien di UPT Puskesmas citarip kota bandung termasuk dalam kategori kurang baik serta terdapat pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan serta implikasinya pada loyalitas pasien. |
| 9.  No | Temmasonge radi pakki, 2016  Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan yang dimoderasi oleh los di RS DR. H. A. Rotinsulu bandung  Judul Penelitian, peneliti dan tahun | Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan yang dimoderasi oleh los di RS DR. H. A. Rotinsulu bandung, metode yang  Hasil Penelitian  digunakan pada penelitian adalah metode survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, hasil pada penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap pendapatan yang dimoderasi oleh los di RS DR. H. A. Rotinsulu bandung secara positif | Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan yang dimoderasi oleh los di RS DR. H. A. Rotinsulu bandung  Menganalisis kualitas pelayanan  Persamaan  dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak | Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan yang telah dimoderasi oleh los  Menganalisis kualitas  Perbedaan  pelayanan dan pengaruhnya terhadapnya terhadap kepuasan pasien | Hasil pada penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap pendapatan  Hasil  yang dimoderasi oleh los di RS DR. H. A. Rotinsulu bandung secara positif |
| 10. | Khairul azmi, 2013  Pengaruh citra rumah sakitdan kualitas pelayanan terhadap nilai pasien serta implikasinya pada kepuasan pasien (survei pada pasien rumah sakit umum daerah kota bandung) | Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap nilai pasien serta implikasinya pada kepuasan pasien rumah sakit umum daerah bandung, metode penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Hasil pada penelitian ini ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap nilai pasien baik secara parsial maupun secara simultan | Menganalisis pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap nilai pasien serta implikasinya pada kepuasan pasien | Menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruh [ada kepuasan sedangkan penelitian ini mencari pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan sedangkan penelitian peneliti menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan | Hasil pada penelitian ini adalah ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap nilai pasien baik secara parsial maupun secara simultan |
| 11.  No | Nisa ullatifa, 2017  Analisis kebutuhan tenaga perawat berbasis beban kerja dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pasien (studi kasus pada  Judul Penelitian, peneliti dan tahun  instalasi rawat inap Al ikhlas RSUD siri aisyah lubuk linggau) | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan mengetahui beban kerja tenaga perawat pada instalasi rawat inap  Hasil Penelitian  Al ikhlas RSUD siti aisyah lubuk linggau, metode yang digunakan pada penelitian ini kualitatif melalui observasi, teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan studi observasi, hasil penelitian ini menunjukan bahwa kegiatan keperawatan tidak langsung lebih tinggi dari pada kegiatan perawat langsung. | Persamaan pada penelitian ini adalah menganalisis kebutuhan tenaga perawat dallam meningkatkan kualitas pelayanan  Persamaan  sedangkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien | Perbedaaan pada penelitian ini menggunakan menganalisis kebutuhan tenaga perawat  Perbedaan  berbasis beban kerja sedangkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan yang berngaruh pada kepuasan pasien | Hasil pada penelitian ini menunjukan bahwa kegiatan keperawatan tidak  Hasil  langsung lebih tinggi dari pada kegiatan perawat langsung. |
| 12.  No | Radietya kusuma wardhana, 2016  Pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan pasien di puskesmas rusunawa kota bandung.  Judul Penelitian, peneliti dan tahun | Tujuan penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris mengenai Pengaruh penyampaian jasa terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan pasien di puskesmas rusunawa kota bandung, metode yang digunakan pada penelitian ini analisis deskriptif dan verifikatif, hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variable yaitu penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien serta penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan  Hasil Penelitian  pasien di puskesmas rusunawa kota bandung. | Persamaan pada penelitian ini adalah menganalisis penyampaian jasa terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan pasien sedangkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan serta mencari pengaruhnya pada kepuasan pasien dirawat jalan RS Yarsi.  Persamaan | Perbedaan pada penelitian ini menganalisis cara penyampaian jasa terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepuasan pasien sedangkan peneliti menganalisis kualitas yang diberikan oleh tenaga medis serta pengaruhnya pada kepuasan pasien di rawat jalan rumah sakit Yarsi pontianak  Perbedaan | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variable yaitu penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien serta penyampaian jasa berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien di puskesmas rusunawa  Hasil  kota bandung. |
| 13 | Heppy Ennitasari, 2018  Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Dustira Cimahi | Tujuan penelitian ini adalah rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang memuaskan akan memberikan dampak terhadap nilai pelanggan baik, metode yang digunakan deskriptif dan verifikatif, hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi sebesar 52,4%. Koefisien determinasi kualitas pelayanan melewati nilai pelanggan tidak bersifat variabel intervening. | Persamaan pada penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien dipoliklinik rumah sakit dustira cimahi sedangkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan serta mencari pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak. | Perbedaan penelitian ini mencari pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien dipoliklinik rumah sakit dustira cimahi sedangkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan serta mencari pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak. | Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi sebesar 52,4%. Koefisien determinasi kualitas pelayanan melewati nilai pelanggan tidak bersifat variabel intervening. |
| 14.  No | Agung utama, 2013  Analisis Pengaruh  Judul Penelitian, peneliti dan tahun  Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. | Tujuan penelitian ini adalah rumah  Hasil Penelitian  sakit dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan, metode yang digunakan deskriptif dan verifikatif, hasil penelitian ini menunjukan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empahty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. | Penelitian ini mengkaji  Persamaan  kepuasan pasien dan kualitas pelayann pada rumah sakit umum cakra husada klaten sedangkan, peneliti menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan | Perbedaan dalam  Perbedaan  penelitian ini ditambah variabel terikat yaitu kepercayaan pasien. | Hasil dari penelitian  Hasil  ini menunjukan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empahty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. |
| 15. | Budi Poniman, 2013  Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo. | Tujuan penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris mengenai Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan hasil penelitian *reliability, assurance, tangible, empathy,* dan *responsiveness* mampu membedakan tingkat kepuasan pasien yang puas dan tidak puas secara meyakinkan. | Persamaan pada penelitian ini mengkaji kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sedangkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan di rumah sakit yarsi pontianak. | Perbedaan pada penelitian ini ditambah variabel terikat yaitu kepercayaan pasien sedangkan peneliti perbedaannya adalah menganalisis dengan mencari pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yarsi pontianak. | Hasil penelitian ini *reliability, assurance, tangible, empathy,* dan *responsiveness* mampu membedakan tingkat kepuasan pasien yang puas dan tidak puas secara meyakinkan |

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan Tjiptono (2012:180). Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa atau kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sebagai institusi pelayanan kesehatan salah satunya rumah sakit, kualitas pelayanan terjadi sorotan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian rumah sakit harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Menurut Tjiptono (2012:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima).

Untuk memperjelas dan mempertajam analisa dalam penelitian ini, maka berdasarkan Parasuraman et al. Dalam Tjiptono dan Chandra (2011:198) tentang dimensi kualitas pelayanan atas dasar penilaian pasien, disederhanakan sesuai dengan kondisi pada obyek penelitian, sebagai berikut:

1. *Tangibles*, berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan serta penampilan para perawat.
2. *Reliabilitas*, berkaitan dengan kemampuan perawat untuk memberikan layanan

yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

1. *Responsiveness*, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan dengan cepat.
2. *Assurance*, yakni perilaku perawat yang mampu menumbuhkan kepercayaan serta rasa aman kepada pasien
3. *Empathy*, yaitu perawat memahami masalah pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal yang tulus.

Fokus dari kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pada dasarnya ada hubungan erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2015:105).

Karakteristik dari pelanggan yang puas akan pelayanan adalah komunikasi atau hubungan antara penerima dengan pemberi jasa, kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa, keamanan terhadap jasa yang ditawarkan serta pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dengan harapan pemakai jasa.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Lupiyoadi (2010 : 18) dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk dan jasa. Pencarian nilai oleh pelanggan terhadap produk (jasa) perusahaan, kemudian menimbulkan teori yang disebut dengan customer delivered value (nilai yang diterima oleh pelanggan) yaitu besarnya selisih nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk dan jasa perusahaan yang ditawarkan kepadanya dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk memperoleh produk tersebut.

**2.2.1 Hubungan Kualitas pelayanan dengan kepuasan**

Menurut Lupiyoadi (2010 : 18) dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melalui dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk atau jasa. Pencarian nilai oleh pelanggan terhadap produk (jasa) perusahaan, kemudian menimbulkan teori yang disebut dengan *customer delivered value* (nilai yang diterima oleh pelanggan) yaitu besarnya selisih nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan yang ditawarkan kepadanya dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk memperoleh produk tersebut.

Sedangkan menurut Groonroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:20-21) pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesu yang ada. Dansky mengatakan bahwa pemuasan pelanggan atau pasien adalah prinsip dasar manajemen mutu kualitas (Anjaryani, 2009 : 8)

Kepuasan pasien adalah hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk responden kebutuhan pasien, kepuasan pasien rumah sakit atau instansi pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor antara lain yang berhubungan dengan pendekatan/ perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi apa yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, dan prosedur perjanjian. Kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien juga bisa berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Pohan, 2007 : 12)

Menurut Kotler dan Keller (2016). Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan. Semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk.

**2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Moderenitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang diberikan atau diterima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. (Tjiptono, 2015).

Berdasarkan kerangka pemikiran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dirawat jalan, maka dapat digambarkan sebagai berikut:

(Pohan, 2007:12)

Kualitas Pelayanan

Kotler & Keller (2012:9)

Kepuasan

Kinerja

Harapan

Muninjaya, 2011

Bukti langsung

kehandalan

Daya tanggap

Jaminan

Empati

**Gambar 1.1 Paradigma Penelitian**

**2.3 Hipotesis**

Bertitik tolak dari pemikiran diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: “Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan”.