

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Siswanto & Heryenzus, 2020) Kualitas adalah seperangkat fitur serta ciri produk atau jasa yg bergantung di kemampuannya buat memenuhi kebutuhan.

Menurut (Subagiyo, 2016) Kualitas layanan/kualitas layanan adalah sebagai berikut: “Kualitas layanan meupakan perasaan yang ada pada pelanggan, dapat didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan atau harapan pelanggan dan persepsi mereka”. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai kesenjangan antara apa yang dibutuhkan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan.

Menurut (Indrayani, 2018, p. 97) Kualitas Pelayanan ialah taktik perjuangan yang memfasilitasi barang da layanan yang nyata kepada konsumen baik internal maupun eksternal sebagai bentuk mencapai tujuan mewujudkan harapan konsumen secara langsung & tidak langsung. Di mana, komitmen terhadap kualitas layanan yang berorientasi pada pelanggan adalah persyaratan terpenting untuk mendukung keberhasilan tujuan. Karena kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh para pelaku usaha, khususnya pelaku usaha jasa, untuk menciptakan dan menempatkan kepuasan konsumen.

Menurut (Erlinda & Kurniawan, 2020) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan secara langsung kepada konsumen hanya untuk memenuhi harapan karena kualitas yang baik. Sedangkan (Harfika & Abdullah, 2017: 47) Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak bagi perusahaan dan instansi yang memberikan pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, hanya perusahaan atau instansi yang dapat mengukur efektivitas pelayanan yang mereka capai.

Berdasarkan penilaian para ahli di atas terhadap kualitas pelayanan, bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah unsur penting pada persaingan usaha, baik barang juga jasa, erat kaitannya menggunakan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan mempunyai sepuluh aspek pelayanan, baik pelayanan yang diperlukan juga pelayanan yg dirasakan (Salim, Rahayu, & Sudjatno, 2018:524), yaitu::

1. Keandalan, meliputi dua faktor utama, konsistensi kerja (kinerja) dan ketergantungan.
2. Responsiveness, yaitu kesiapan dan kesiapan pegawai buat menyampaikan pelayanan yg diharapkan pelanggan.
3. Kompetensi, yaitu setiap karyawan perusahaan wajib memiliki keterampilan dan pengetahuan yg dibutuhkan buat bisa memberikan layanan tertentu kepada konsumen.

4. Berperilaku santun, termasuk bersikap sopan, hormat, penuh perhatian serta ramah dalam melayani konsumen.
5. kredibilitas, yaitu sifat jujur serta dapat dipercaya. Ini termasuk hubungan pelanggan/konsumen.
6. Kerahasiaan, bebas asal bahaya, risiko serta kecurigaan, termasuk aspek keamanan fisik, keamanan finansial dan privasi konsumen.
7. Accessibility/aksesibilitas, yaitu simpel dihubungi serta ditemukan, seperti dalam hal ini letak fasilitas pelayanan yg praktis dijangkau konsumen, saat tunggu yg tak terlalu lama dan saluran komunikasi perusahaan yang praktis dijangkau.
8. Communication/ komunikasi, yaitu menyampaikan info pada pelanggan pada bahasa yg praktis dipahami serta selalu mendengarkan keluhan serta saran asal konsumen.
9. Understanding/ Knowing the Customer, yaitu usaha berasal penyedia jasa layanan buat dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
10. Barang berwujud ialah bukti fisik asal layanan mirip fasilitas dan alat-alat yg dipergunakan.

2.1.1.3.Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan atau diinginkan oleh konsumen. Menurut (Suryani, 2013: 94-95) untuk dapat mengukur kualitas pelayanan, terdapat 5 indikator yaitu;

1. Tangibility, yaitu Segala sesuatu bentuk yang keadaan atau kondisinya dapat dilihat dan dirasakan oleh individu. Tangibility dijelaskan dalam bentuk fasilitas (gedung, gudang, kapasitas aula serbaguna, dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi dan komunikasi). fasilitas), serta keberadaan personel.
2. Keandalan yaitu Suatu skill atau kemampuan staff perusahaan dalam memberikan pelayanan yang disepakati dengan akurasi dan tepat
3. Responsif adalah Segala sesuatu bentuk tingkah laku pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta memberikan informasi yang jelas.
4. Assurance (kepastian dan kepastian) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus, perasaan memahami dari pegawai kepada konsumen dengan berusaha memahami dan mewujudkan harapan konsumen Ketika sebuah perusahaan perlu mengenal pelanggan, memahami kebutuhan spesifik mereka, dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.2. Fasilitas

2.1.2.1. Pengertian Fasilitas

Menurut (Heriyanto, 2017), segala sesuatu yang diatur dari perusahaan dengan tujuan untuk dimanfaatkan dan dipergunakan oleh customer atau konsumen dalam bentuk nyata maupun tidak dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan

dan mewujudkan harapan yang tinggi disebut fasilitas. Sarana adalah bentuk, daya tampung prasarana dan keadaan lingkungan sekitar yang menunjukkan keberadaannya ke luar, termasuk sarana (rumah), perlengkapan dan perkakas. Contoh fasilitas antara lain instrumen, barang, sarana, dana maupun ruangan

Menurut (Anam & Rahardja, 2017: 2), Fasilitas adalah fasilitas yang digunakan dengan tujuan untuk mempercepat dan memperlancar pelaksanaan fungsi. Semakin baik fasilitas yang digunakan, semakin baik program yang dilaksanakan untuk meningkatkan produktivitas.

Menurut (Anggrainy et al., 2017), Secara sederhana fasilitas diartikan sebagai suatu fasilitas yang dapat mengolah suatu masukan (input) menjadi suatu keluaran (output) yang diinginkan..

Menurut (Desembrianita & Ruslin, 2016, p. 348), Fasilitas adalah penyediaan fasilitas fisik agar tamu dapat melakukan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap di hotel.

Berdasarkan pengetahuan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa saerana adalah sebuah elemen penting dalam sebuah usaha jasa dalam bentuk sarana dan prasarana yang berbentuk fisik yang disediakan oleh penyedia jasa yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.1.2.2.Karakteristik Fasilitas

Pegawai atau pekerja untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan dan menunjang aktivitas kerja pegawai. Jenis-jenis fasilitas yang terdapat di setiap kelurahan pada umumnya memiliki kesamaan karena ditempatkan di bawah naungan suatu instansi pemerintah yaitu dinas kesehatan abupaten/kabupaten/kota.

Menurut (Harfika & Abdullah, 2017), setiap perusahaan khususnya di bidang kesehatan memiliki standar ciri fisik, antara lain:

1. Area Parkir lokasi tempat meletakkan kendaraan di lingkungan rumah sakit membuat pelanggan/pasien merasa nyaman.
2. Lobby Ruang tunggu tempat tamu/pasien menerima pelayanan dari resepsionis atau staf rumah sakit.
3. Akomodasi Fasilitas utama adalah untuk pasien rawat inap, di dalam kamar biasanya terdapat tempat tidur, lemari pakaian, kamar mandi, kipas angin atau AC, dll..

2.1.2.3.Indikator Fasilitas

Menurut (Priansa, 2016: 68) indikator dari fasilitas kerja adalah:

- 1) Mempercepat proses kerja
Suatu kegiatan dapat dilakukan dalam waktu singkat, sehingga meningkatkan waktu yang cukup lama.
- 2) Kebutuhan
Segala sesuatu yang dibutuhkan orang untuk melakukan pekerjaan mereka adalah untuk mencapai hasil yang baik.
- 3) Tata letak posisi yang tepat
Suatu proses perencanaan dengan tujuan untuk meningkatkan ketertiban, ketertiban dan keamanan di tempat kerja.
- 4) Mudah digunakan
Suatu kegiatan yang tidak membutuhkan banyak usaha atau pemikiran.

2.1.3. Kepuasan Pasien

2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut (Kuntoro & Istiono, 2017), Kepuasan pasien dalam bentuk segala sesuatu yang menjadi respon tanggapan pasien terhadap apa yang diterima pasien serta kinerja aktual yg dirasakan kepada mereka selesainya dipergunakan. Kepuasan pasien/pelanggan artinya inti dari pemasaran yang berpusat pada pasien/pelanggan.

Menurut (Krisdayanto et al., 2018), Perasaan puas atau sedih seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau layanan yang dirasakan dan ekspektasi pelanggan didefinisikan dalam bentuk kepuasan konsumen

Menurut (Adawia et al., 2020), Kepuasan konsumen adalah evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau jasa setelah membandingkan kinerjanya, dimana kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh harapan serta persepsi konsumen.

Dari pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien merupakan sebuah kesan dan pesan ataupun perasaan baik itu senang maupun kecewa dari seseorang pengguna jasa terhadap kesesuaian harapan atau ekspektasi mereka atas kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa.

2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Pada umumnya perusahaan memerlukan faktor faktor penunjang untuk pertimbangan keberhasilan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan menurut (Wahyuningsih et al., 2017), antara lain yaitu :

1. Kualitas produk atau layanan, yaitu pasien akan merasa puas Bila hasil evaluasinya menginterpretasikan bahwa produk atau layanan yang dipergunakan memiliki mutu yang tinggi.
2. Kualitas pelayanan, yaitu pasien akan merasakan bahwa harapannya terpenuhi Bila mendapat pelayanan yg baik atau sesuai menggunakan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, yaitu pasien merasa bangga serta percaya bahwa orang lain mengejutkan konsumen Bila pada hal ini pasien yang memilih tempat tinggal sakit telah memiliki pandangan "rumah sakit mahal", cenderung menaikkan tingkat kepuasan.
4. Harga, yaitu bila dilihat dari perspektif biaya, pasien mengharapkan biaya yang lebih tinggi untuk diterjemahkan ke dalam layanan yang lebih baik.
5. Adanya faktor tambahan yang artinya faktor biaya yaitu pada waktu diperoleh suatu produk atau jasa maka pasien tidak perlu mengeluarkan uang tambahan atau tidak memakan waktu lama dalam mendapatkan pelayanan akan cenderung memperoleh kepuasan pelayanan pada pasien.

2.1.3.3.Indikator Kepuasan Pasien

Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan pasien, menurut (Djohan, 2015) terdapat 3 indikator yang digunakan yaitu:

1. Kesesuaian harapan.
2. Penanganan keluhan.
3. Kewajaran harga.

2.2. Penelitian terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, maka dibutuhkan beberapa jurnal sebagai penelitian terdahulu. Berikut ringkasan dari penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
Ujang Enas, Vol.20, No 1 2020 (<i>Google Scholar</i>)	pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis.	Analisi Regresi Berganda	Mutu layanan memiliki pengaruh yang bernilai positif secara simultan dan relevan dengan kepasan pasien
Ivon Santa Yesinda dan Retno Murnisari Vol. 3 No. 2 Tahun 2018 (<i>Google Scholar</i>)	Dampak fasilitas dan mutu layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar	Analisi Regresi Berganda	Terdapat pengaruh yang relevan dari fasilitas dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dan memiliki nilai positif
Ardida Ponty Basowa dan Joko Setiawan Volume 1 No 2 Tahun 2019 (<i>Google Scholar</i>)	Efek dari mutu layanan dan sarana dari kepuasan customer (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)	Analisi Regresi Berganda	Terdapat pengaruh yang relevan secara simultan dari mutu pelayanan dan sarana dengan kepuasan customer bus Trans Batam.
Tri Irfa Indriyani dan Welia Volume IV No 2 April Tahun 2018 (<i>Google Scholar</i>)	Efek dari mutu pelayanan dan sarana dengan kepuasan pasien di rumah Sakit Islam (RSI) SITI RAHMAH	Analisi Regresi Berganda	Terdapat korelasi yang tidak kuat dengan mutu pelayanan dan sarana dengan kepuasan pasien.
Endang dan Sugianto Volume 4 No 3 Oktober 2019 (Jurnal SINTA)	Dampak sarana dan mutu layanan dengan pelanggan gudang komoditi Sistem Resi Gudang Kabupaten Bojonegoro	Analisi Regresi Berganda	Adanya diperoleh pengaruh dari mutu pelayanan dengan arapan pelanggan gudang komoditi

			Sistem Resi Gudang Dande.
Ardida Ponty Basowa dan Joko Setiawan Volume 1 No 2 Tahun 2019 <i>(Google Scholar)</i>	Efek mutu layanan dan sarana dengan ekspektasi customer (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)	Analisi Regresi Berganda	Diperoleh hasil secara bersamaan dengan ekspektasi pengguna bus Trans Batam.
Darmawangsa & Suriyanti, 2021 <i>(Google Scholar)</i>	Hubungan dorongan disiplin dan harapan kerja dengan peningkatan kerja pegawai PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar	Analisi Regresi Berganda	Data menginterpretasi adanya pengaruh yang bernilai positif dan relevan dari disiplin kerja dengan peningkatan kerja Staff pada PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar
Kartinah et al., 2021 <i>(Jurnal SINTA)</i>	Hubungan Skill, dorongan dan ekspektasi kerja dai peningkatan kerja pegawai di PT. Sung Chang Indonesia	Analisi Regresi Berganda	Data menginterpretasi bahwa skill, dorongan dan ekspektasikerja memiliki nilai positif dan relevan dengan peningkatan kinerja

2.3. Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2018: 45), Kerangka kerja artinya ringkasan korelasi antar variabel yg telah disusun asal banyak sekali teori yg telah dijelaskan. Variabel dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas atau independent (X) serta variabel terikat atau dependent (Y). Variabel bebas atau variabel bebas merupakan yang mempengaruhi atau mengakibatkan berubahnya atau terjadinya variabel terikat (variabel terikat). Sedangkan variabel terikat atau dependent merupakan variabel yg ditentukan atau menjadi akibat berasal variabel bebas (Sugiyono, 2018: 59).

2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Menurut (Indrayani, 2018: 97) Kualitas layanan ialah seni manajemen bisnis inti pada menyediakan barang serta jasa buat memuaskan pelanggan internal serta

eksternal secara bermakna dengan memenuhi asa eksplisit dan tersirat mereka. Dimana, komitmen terhadap kualitas layanan yg berorientasi di pelanggan menjadi syarat primer untuk mendukung kesuksesan usaha. sebab kualitas pelayanan ialah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, khususnya perusahaan jasa, buat menciptakan dan mendatangkan kepuasan bagi konsumen..

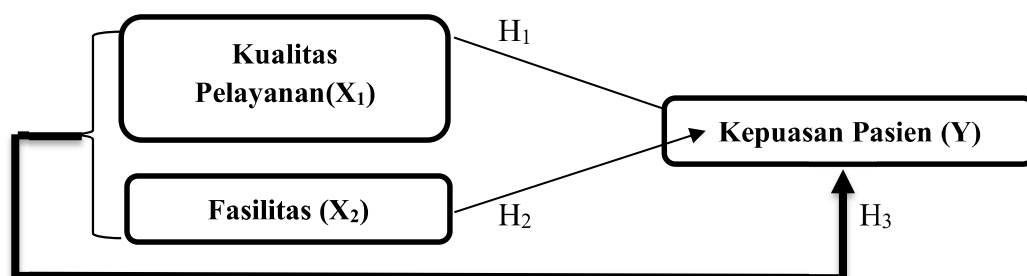
2.3.2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Menurut (Anam & Rahardja, 2017: 2), Fasilitas merupakan fasilitas yang dipergunakan dengan tujuan buat mempercepat dan memperlancar pelaksanaan fungsi. Semakin baik fasilitas yg digunakan, semakin baik program yg dilaksanakan untuk menaikkan produktivitas.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan kerja yang berafiliasi menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas akan mempengaruhi kepuasan pasien menjadi variabel terikat. Setiap variabel bebas akan mempengaruhi sebagian variabel terikat, serta variabel bebas jua akan mensugesti variabel terikat secara simultan atau bersama-sama.

pada penelitian ini, kerangka refleksi akan digunakan menjadi acuan serta panduan pada melakukan penelitian bagi penulis menjadi berikut::



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

H₁ : Pengaruh parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

H₂ : Pengaruh parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

H₃ : Pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

2.4. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2018: 93), Hipotesis adalah tanggapan ad interim terhadap rumusan pertanyaan penelitian yg rumusan pertanyaan penelitiannya dirumuskan sebagai kalimat tanya. Hal ini dikatakan temporer sebab jawaban yg diberikan hanya didasarkan pada teori yg relevan serta belum pada berita realitas pengumpulan data. oleh sebab itu, hipotesis pula bisa dinyatakan menjadi tanggapan empiris terhadap data. Hipotesis penelitian :

H1 : Kualitas pelayanan diharapkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

H2: Fasilitas ini diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Tanjung Sengkuang.

H3: kualitas dan kondisi kerja sama diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Tanjung Sengkuang UPT