

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan (Tjiptono 2004). Dimensi kualitas jasa ada lima yaitu

1. Bukti fisik, meliputi penempilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
2. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. Daya Tanggap, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi keigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan pelanggan keluhan pelanggan.
4. Jaminan kualitas yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini menghubungkan dari sub dimensi :
 - a. Kompetensi, meliputi ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan.

- b. Kesopanan, meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.
 - c. Kredibilitas, meliputi hal – hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, dan prestasi.
5. Empati, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, kemudahan untuk menghubungi perusahaan dan usaha perusahaan memahami keinginan karyawan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi :
- a. Akses, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b. Komunikasi, meliputi kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - c. Pemahaman dari pelanggan, meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Umar 2003).

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Rangkuti, 2006).

C. Rumah Sakit

Rumah sakit sebagai tingkat pelayanan lanjutan setelah puskesmas tentunya harus mempunyai pelayanan yang lebih baik. Bukan hanya sebagai penunjang kesehatan di dalam wilayah kecil seperti kecamatan, namun dalam cakupan lebih luas seperti kabupaten ataupun kota. Seseorang yang datang berobat ke rumah sakit mempunyai harapan tinggi akan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien (Listiyono 2015). Hal ini sesuai dengan UU Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan pasal 5, yang menyatakan pada ayat (1) bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, pada ayat (2) yang menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, serta pada ayat (3) yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya (UU no 36 2009).

1. Profil Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Surakarta

Rumah sakit Ortopedi Dr. Soeharso Solo Prof.DR.R.Soeharso sebagai pendiri sekaligus menjadi Direktur ke 1 (1945 s/d 1971). Merintis dari tahun Th 1946 s/d 1971. Sejarah berdirinya tidak lepas dari sejarah perjalanan Rehabilitasi Centrum (RC) karena merupakan bagian dari pelayanan RC yang dimotori oleh Prof.DR.R.Soeharso. Perkembangan berikutnya Lembaga Orthopedi dan Prothese (LOP) berubah nama menjadi RS Orthopaedi dan Prothese dan berubah lagi menjadi RS Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Surakarta. Perkembangannya lembaga dengan nama Prof.DR.R. Soeharso ini berkembang secara baik dan secara dinamis terutama dalam hal ini RS. Ortopedi mengalami perkembangan yang cukup meningkat dan berarti setara dengan perkembangan ilmu kedokteran, terutama menyangkut dalam pelayanan ortopedi dan Rehabilitasi Medik Paripurna. Prof.DR.R. Soeharso mengembangkan proses pelayanan Ortopedi & Rehabilitasi Medik secara Paripurna sesuai dengan perkembangan kedokteran waktu itu dengan konsep WHO. Saat itu didukung berbagai peralatan Ortopedi dan rehabilitasi Medik dan dipenuhi semangat pengorbanan yang tinggi maka dipersiapkan lahan yang luas di Pabelan yang akhirnya menjadi RS. Ortopedi Prof.DR.R. Soeharso sejak tahun 1996.

\ Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Solo telah ditetapkan lulus akreditasi rumah sakit dengan predikat “PARIPURNA” Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2018. Predikat akreditasi tingkat paripurna yang di anugerahkan kepada Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Solo, merefleksikan standar pelayanan yang sudah ditentukan sehingga memberikan pelayanan medik prima

yang berorientasi pada patient safety, fokus terhadap kebutuhan pasien, efektif dan kompetitif. Dengan pencapaian akreditasi paripurna ini di harapkan memberi motivasi untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan

2. Visi Rumah Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Solo

Visi Kementerian Kesehatan tahun 2019 adalah "Masyarakat Sehat Yang Mandiri dan Berkeadilan. Visi Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Tahun 2019 adalah Meningkatkan Akses Pelayanan Kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi Masyarakat. Sesuai dengan perjalanan dan perkembangan pembangunan Rumah Sakit Ortopedi (RSO) Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta selama ini, dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, permasalahan, tantangan dan peluang yang ada serta mempertimbangkan budaya yang hidup dalam masyarakat, maka visi RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta tahun 2015-2019 yang akan dicapai dalam kurun waktu 5 tahun adalah "Menjadi Rumah Sakit Ortopedi Unggulan Dengan Pelayanan Prima di ASEAN

3. Misi Rumah Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Surakarta

Mewujudkan Visi RSO Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta diperlukan kerjasama dan tekad yang baik agar permasalahan yang dihadapi akan mudah diselesaikan, sehingga misi rumah sakit dirumuskan sebagai berikut

- a. Mewujudkan pelayanan sub spesialisik ortopedi traumatologi terintegrasi pendidikan dan penelitian secara paripurna.
- b. Mewujudkan manajemen rumah sakit dengan kaidah bisnis yang sehat, efektif, efisien dan akuntabel
- c. Mewujudkan SDM yang profesional, inovatif dan kreatif

d. Mewujudkan jejaring pelayanan yang berkelanjutan

D. Rawat Jalan

Pelayanan rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Karena bersifat rawat jalan maka pasien yang berobat hanya jam kerja saja, pasien tidak menginap di rumah sakit. Alur pelayanan pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan yaitu mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan di ruang tunggu dan mendapatkan pelayanan pemeriksaan/pengobatan di ruang periksa. Kemudian pelayanan pengambilan obat di apotik, pemeriksaan laboratorium ataupun pemeriksaan penunjang lainnya.(Cecep 2012)

Pelayanan rawat jalan fokus pada elemen penting dari segi pasar pelayanan organisasi termasuk pula: sistem pembayaran sistem pemberian pelayanan; batasan hukum kepuasan pasien, hasil manajemen dan status kesehatan masyarakat Peran masing-masing segi akan tergantung pada jenis pelayanan. Pelayanan rawat jalan harus memperhatikan dan melibatkan segi yang terkait dan berperan termasuk didalamnya yaitu kepuasan pasien (Sabarguna 2012).

E. Laboratorium Klinik

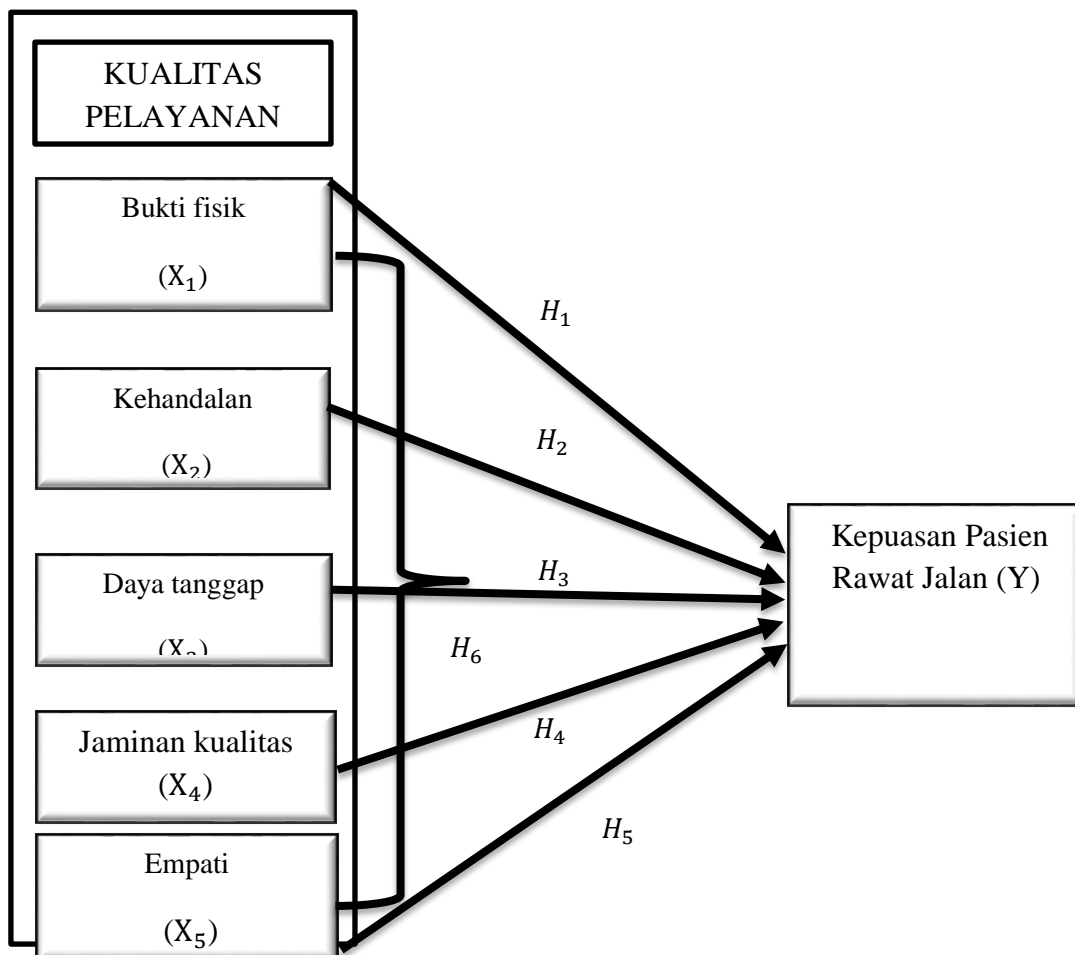
Laboratorium klinik atau laboratorium medis ialah laboratorium di mana berbagai macam tes dilakukan pada spesimen biologis untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan pasien. Laboratorium ini terdiri dari berbagai jenis. Pemeriksaan menurut (Gandahusada 2007) Dalam Buku Parasitologi. Klinik Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mikrobiologi menerima usapan, tinja, air seni, darah, dahak, peralatan medis, begitupun jaringan yang mungkin terinfeksi. Spesimen tadi dikultur untuk memeriksa mikroba patogen.
- b. Parasitologi mengamati parasit.
- c. Hematologi menerima keseluruhan darah dan plasma. Mereka melakukan penghitungan darah dan selaput darah.
- d. Koagulasi menganalisis waktu bekuan dan faktor koagulasi.
- e. Kimia klinik biasanya menerima serum. Mereka menguji serum untuk komponen-komponen yang berbeda.
- f. Toksikologi menguji obat farmasi, obat yang disalahgunakan, dan toksin lain.
- g. Imunologi menguji antibodi.
- h. Imunohematologi, atau bank darah menyediakan komponen, derivat, dan produk darah untuk transfusi.
- i. Serologi menerima sampel serum untuk mencari bukti penyakit seperti hepatitis atau HIV.
- j. Urinalisis menguji air seni untuk sejumlah analit
- k. Histologi memproses jaringan padat yang diambil dari tubuh untuk membuat di kaca mikroskop dan menguji detail sel.
- l. Sitologi menguji usapan sel (seperti dari mulut rahim) untuk membuktikan kanker dan keadaan lain.
- m. Sitogenetika melibatkan penggunaan darah dan sel lain untuk mendapatkan kariotipe, yang dapat berguna dalam diagnosis prenatal (mis. sindrom Down) juga kanker (beberapa kanker memiliki kromosom abnormal).

- n. Virologi dan analisis DNA juga dilakukan di laboratorium klinik yang besar.
- o. Patologi bedah menguji organ, ekstremitas, tumor, janin, dan jaringan lain yang dibiopsi pada bedah seperti mastektomi payudara

F. Kerangka Pikir

Untuk memudahkan pemahaman bagi pembaca, maka penulis menyusun kerangka pemikiran teoritis dari penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan :

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅, X₆ : Variabel independent

Y (Kepuasan Pasien) : Variabel dependent

- H₁ : Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit
Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Solo
- H₂: Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit
Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Solo
- H₃: Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit
Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Solo
- H₄: Pengaruh jaminan terhadap kepuasan rawat jalan di Rumah Sakit Ortopedi
Prof.DR.R.Soeharso Solo
- H₅ : Pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit
Ortopedi Prof.DR.R.Soeharso Solo
- H₆: Pengaruh Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas dan empati
secara simultan terhadap pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit
Ortopedi

G. Landasan Teori

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang penyakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya (Listiyono 2015).

Pelayanan rawat jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Karena bersifat rawat jalan maka pasien yang berobat hanya jam kerja saja, pasien tidak menginap dirumah sakit. Alur pelayanan pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan yaitu mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan di ruang tunggu dan mendapatkan pelayanan pemeriksaan/pengobatan di ruang periksa. Kemudian pelayanan pengambilan obat di apotik, pemeriksaan laboratorium ataupun pemeriksaan penunjang lainnya (Cecep 2012)

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (Rangkuti 2006).

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan (Tjiptono 2004). Dimensi kualitas jasa ada lima yaitu positif Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, secara parsial dan secara simultan pasien (Simamora 2012), Kriteria yang dapat dijadikan tolak ukur untuk mengevaluasi dan mengukur produk/jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi

2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. *Responsiveness* (ketanggapan).
yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
4. *Asurance* (jaminan kualitas)
yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya
5. *Empathy* (empati).
yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk dihubungi.

H. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati secara parsial terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati secara simultan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

3. Besarannya persentase kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dapat dipengaruhi oleh faktor Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas dan Empati.