

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Mutu Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Permenkes No. 30 Tahun 2022, Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan individu maupun masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan yang terkini, dan guna memenuhi hak dan kewajiban pasien. Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor penentu keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan, oleh karena itu mutu pelayanan kesehatan harus terus dijaga dan ditingkatkan (Kemenkes, 2022).

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada di rumah sakit atau puskesmas secara efisien, efektif, serta aman dan memuaskan dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat dan konsumen (Herfiyanti, 2021).

b. Indikator Mutu Pelayanan Puskesmas

Menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022, Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tolak ukur yang digunakan untuk menilai tingkat capaian target mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Indikator mutu digunakan sebagai acuan bagi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan UTD dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi mutu yang ditetapkan.

Indikator Mutu di Puskesmas diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan kebersihan tangan
2. Kepatuhan penggunaan alat pelindung diri
3. Kebersihan pengobatan pasien Tuberkulosis semua kasus sensitive obat
4. Ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *ante natal care* sesuai standar
5. Kepuasan pasien

c. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut Zeithml Parasuraman (1997) dalam Purwanto (2007) dalam (Nastity, 2020), dalam mengukur kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi mutu pelayanan (*service quality*):

1. Bukti Fisik (*tabgible*)

Merupakan wujud fisik yang dapat langsung dirasakan oleh pasien meliputi sarana dan prasarana yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, penampilan petugas yang rapi, dan lingkungan pelayanan yang bersih.

2. Kehandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi ini kehandalan meliputi kecepatan waktu pelayanan, ketepatan petugas dalam mengatasi permasalahan pasien, dan keakuratan dalam pemberian pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Merupakan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, tanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan dan kecepatan dalam memberikan tindakan pada saat dibutuhkan oleh pasien.

4. Jaminan (*assurance*)

Merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan baik sehingga pasien percaya

terdapat jaminan kesembuhan, keamanan, dan bebas dari bahaya risiko serta keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*)

Merupakan perhatian, keseriusan, dan simpati petugas dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien.

d. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan

Berdasarkan Permenkes No. 30 Tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan, upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui pendekatan sistem dengan memperhatikan 3 (tiga) parameter berikut:

1. Struktur (*Input*)

Adalah karakteristik pelayanan yang relatif stabil yang dilakukan oleh penyedia fasilitas pelayanan kesehatan, *input* disini mencakup perlengkapan, sumber daya, tatanan organisasi serta fasilitas fisik pada lingkungan pelayanan kesehatan.

2. Proses (*Process*)

Adalah serangkaian proses interaksi antara penyedia fasilitas pelayanan kesehatan dengan penerima pelayanan kesehatan. Proses ini meliputi asesmen, diagnosis, perawatan, konseling, pengobatan, tindakan, penatalaksanaan, dan *follow up*.

3. Keluaran (*Outcome*)

Adalah berbagai perubahan keadaan atau status kesehatan penerima pelayanan kesehatan setelah mendapat pelayanan kesehatan. Komponen *outcome* diantaranya adalah morbiditas, mortalitas, dan tingkat kepuasan pasien (Kemenkes, 2022b).

e. Manfaat Menjaga Mutu

Program menjaga mutu adalah suatu bentuk usaha yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif, dan

terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebabnya berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan mengimplementasikan tata cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang diperoleh dan menyusun saran-saran tindak lanjut guna lebih meningkatkan mutu pelayanan.

Apabila program menjaga mutu dilaksanakan dengan maksimal, maka akan diperoleh manfaat. Secara umum manfaat program menjaga mutu adalah sebagai berikut (Prapitasari, 2020):

1. Dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan
Peningkatan efektivitas yang dimaksud berhubungan erat dengan kemampuan dalam menyelesaikan masalah kesehatan secara tepat dan benar. Pelayanan kesehatan diselenggarakan benar-benar sesuai dengan masalah yang ditemukan.
2. Dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan
Peningkatan efisiensi yang dimaksud berhubungan erat dengan kemampuan dalam mencegah penyelenggaraan pelayanan yang berlebihan dan/atau yang dibawah standar. Dengan demikian biaya pelayanan yang berlebihan atau efek samping dari pelayanan yang dibawah standar dapat dicegah.
3. Dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan
Peningkatan penerimaan yang dimaksud berhubungan erat dengan kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Dengan demikian peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat dilakukan secara keseluruhan.

4. Dapat melindungi pelaksana pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum.

Sebagai akibat dari meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kesadaran hukum masyarakat juga semakin meningkat. Oleh karena itu untuk melindungi pelaksana pelayanan dari gugatan hukum masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan adalah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terjamin mutunya.

2.1.2 Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes No. 30 Tahun 2022, Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2022b). Kepuasan pasien sangat berhubungan erat dengan mutu pelayanan kesehatan, dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien pihak manajemen puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan melalui hasil survey dengan instrument yang baku (M Arifki, 2020).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2019). Apabila pasien tidak menemukan kepuasan dari pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan untuk tidak melakukan kunjungan ulang pada fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Manlea et al., 2023). Pelayanan yang memuaskan dan bermutu akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, oleh karena itu, pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan pelanggan baru. (Kuntoro, 2017).

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut (Nursalam, 2014):

1. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas apabila hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

2. Harga

Harga yang dimaksud adalah harga produk atau jasa. Harga merupakan aspek yang penting, namun hal yang terpenting adalah kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian harga mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, semakin besar biaya yang dikeluarkan maka semakin besar juga harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Emosional

Pasien akan merasa bangga dan yakin terhadap institusi pelayanan kesehatan yang dinilai baik. Karena dalam menerima pelayanan pasien cenderung memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah memiliki pandangan yang baik dan tingkat kepuasan pasien yang tinggi

4. Kinerja

Wujud dari kinerja dapat berupa kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

5. Estetika

Estetika merupakan daya tarik dari fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Contohnya, keramahan petugas, dan sarana dan prasarana yang lengkap.

6. Karakteristik Produk

Karakteristik produk dapat berupa tampilan fisik seperti penampilan bangunan, kebersihan bangunan, dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta fasilitasnya.

7. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud disini adalah keramahan petugas dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dapat dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama kali saat pasien masuk dan menerima pelayanan yang diberikan.

8. Lokasi

Lokasi meliputi tata letak ruang dan lingkungan pelayanan. Lokasi merupakan salah satu aspek pasien dalam mempertimbangkan pemilihan tempat pelayanan kesehatan.

9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien. contohnya adalah sarana dan prasarana yang baik, tersedianya lahan parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan ruang kamar rawat inap yang memadai.

10. Komunikasi

Komunikasi yaitu tata cara pemberian informasi oleh petugas kepada pasien.

11. Suasana

Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Tidak hanya bagi pasien, orang lain yang berkunjung akan sangat senang dan memberikan pendapat yang positif kepada institusi pelayanan kesehatan.

12. Desain Visual

Desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan, dan desain jalan yang memudahkan pasien. Tata letak dan dekorasi juga menentukan kepuasan pasien.

c. Indeks Kepuasan Pasien

Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien. secara garis besar indeks kepuasan pasien dikategorikan dalam 5 kategori yaitu *Product Quality*, *Service Quality*, *Price*, *Emotional Factor*, dan *Cost of Aquiring* Supriyanto dan Ratna (2007) dalam (Nursalam, 2014).

1. *Product Quality*

Kualitas produk yang diberikan mampu menciptakan kepuasan terhadap pasien.

2. *Service Aquality*

Kualitas pelayanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan terhadap pasien.

3. *Emotional Factor*

Keyakinan dan rasa bangga terhadap produk dan jasa yang digunakan dibandingkan pesaing.

4. *Price*

Harga dari produk dan jasa yang diukur dari nilai manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen. Harga merupakan harga pelayanan medis (*medical care*) yang harus dibayar oleh pasien (*price is that which is given in an exchange to acquire a good service*).

5. *Cost of Acquiring*

Biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa.

d. Mengukur Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa metode, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) akan memberikan kesempatan pada para pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Keluhan dan saran dapat disampaikan dengan menyediakan kotak saran atau kartu komentar.

2. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan, kemudian memberikan penilaian atas pelayanan yang diterimanya. Hasil penilaian tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan hendaknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa, agar diketahui penyebab mengapa hal tersebut terjadi.

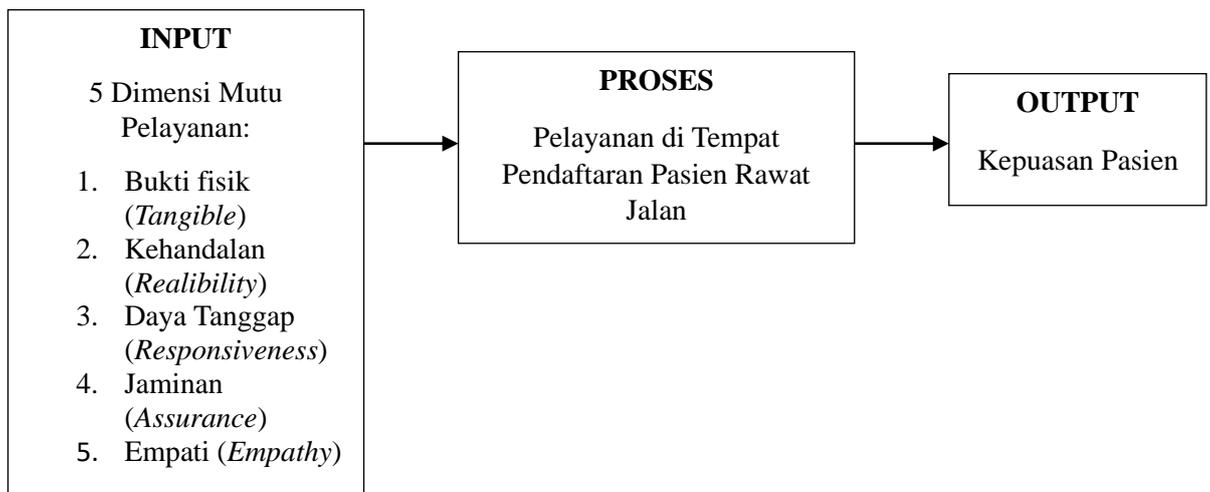
4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya pengukuran kepuasan dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media seperti

telepon, pos, atau dengan wawancara secara langsung kepada pelanggan. Dengan diadakannya survei kepada pelanggan, maka perusahaan akan mengetahui tanggapan atau umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sebagai tanda bahwa perusahaan menaruh perhatian besar terhadap para pelanggannya.

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah sebuah kerangka yang menjelaskan konsep dari asumsi teoritis yang sudah dijelaskan sebelumnya. Kerangka konsep digunakan untuk mengistilahkan unsur dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya keterkaitan antara variabel yang diteliti (Hardani, 2020).



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini menjelaskan meliputi *input*, *proses*, dan *output*. *Input* pada penelitian ini adalah 5 dimensi mutu pelayanan untuk mengukur kualitas pelayanan. Proses pada penelitian ini adalah proses pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. Dari proses tersebut, didapatkan hasil output berupa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang ada di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Batu.

2.3 Hipotesis

H₀: Tidak ada pengaruh signifikan antara mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien.

H_a: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan dan kepuasan pasien.