

## **BAB II** **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Pada sub bab ini peneliti akan memaparkan tinjauan peneliti pada salah satu penelitian serta konsep yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Perlu dijelaskan bahwa hasil penelitian terdahulu digunakan untuk dikaji dan ditelaah secara seksama. Penelitian tersebut ialah:

Penelitian pertama, jurnal karya, Odi Supandri, Otniel Ketaren, Lia Rosa Veronika (2019) yang berjudul “ Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran ataupun penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang dihadapi, hal ini bertujuan untuk membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, faktual, dan akurat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat keberhasilan sebuah program yang sedang dijalankan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak berjalannya program yang telah dibuat oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bolaang Mongondow, hal ini dapat dilihat dari hak kepemilikan yang telah dibuat pembebasan lahan dari masyarakat sekitar.<sup>2</sup> Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokus dan juga program kerja, peneliti terdahulu menjelaskan tentang bahwa kurangnya sarana pendukung pada alat Kesehatan yang ada sedangkan dalam

---

<sup>2</sup> <https://www.simantek.sciencemakarioz.org/>

penelitian saat ini menjelaskan kurangnya perhatian dari sumber daya manusia yang ada di rumah sakit tersebut terhadap pasiennya. Penelitian kedua, Jurnal karyanya, Widia Wati, Rizanda Machmud, Yurniwati Yurniwati ( 2014 ) yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di Ruang Rawat inap Rumah Sakit X Kabupaten Kerinci.

Layanan Onkologi & Kemoterapi SMHG menyediakan layanan khusus untuk diagnosa, pengobatan, perawatan dan rehabilitasi pasien kanker, termasuk didalamnya layanan Kemoterapi. Tim medis kami terdiri dari Dokter Spesialis Bedah Onkologi, Spesialis Bedah Digestive, Spesialis Bedah Urologi & Spesialis Paru serta perawat onkologi yang berpengalaman.

Fasilitas Onkologi & Kemoterapi:

- Konsultasi Dokter Spesialis & Sub Spesialis
- Laboratorium Klinik & Patologi Anatomi
- Radiologi; MSCT scan 128 slices, MRI 1.5 tesla, Mammografi, USG
- Tindakan Endoskopi
- Ruang Kemoterapi; One Day Care & Rawat Inap

Layanan tersedia di:

- RS Harapan Bunda
- RS Sentra Medika Cisalak
- RS Sentra Medika Cibinong
- Sentra Medika Hospital Minahasa Utara

Didukung oleh Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi (Sp.KFR) dan jajaran terapis yang berpengalaman, Medical Rehabilitation Center kami memberikan pelayanan kesehatan kepada penderita gangguan fisik dan fungsi

tubuh karena kondisi sakit atau cedera dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan fungsional dan kualitas hidup secara optimal.

Konsultasi/tindakan Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi (Sp.KFR):

- Penilaian Postur, Pola Jalan
- Penilaian awal (Early Assessment) untuk penentuan program terapi gangguan tumbuh kembang anak, gangguan post stroke, gangguan ambulasi dan mobilisasi post operasi
- Penilaian Kebutuhan Ortotik dan Prostetik
- Tindakan Laser Therapy, Dry Needle dan Wet Needle
- Tindakan Terapi Regenerasi Sendi, Tendon dan Ligamen (Prolotherapy)
- Tindakan Stimulasi Tumbuh Kembang Anak (Dynamic Neuromuscular Stabilization)
- Tindakan Terapi Manipulasi Musculoskeletal

Fisioterapi:

- Tindakan Elektroterapi Dewasa dan Anak
- Latihan Post Stroke
- Latihan Tumbuh Kembang Anak
- Latihan Rekondisi
- Gymnasium
- Manual Terapi (Latihan Penguatan, Peregangan, Lingkup Gerak Sendi)

Terapi Wicara

- Terapi Gangguan Kognisi, Bicara dan Menelan

Layanan tersedia di:



- RS Harapan Bunda
- RS Sentra Medika Cisalak
- RS Sentra Medika Cikarang
- RS Sentra Medika Cibinong
- Sentra Medika Hospital Minahasa Utara

Orthopedic Center SMHG adalah pusat layanan kesehatan unggulan terpadu untuk melayani pasien dengan masalah pada musculoskeletal yang mempengaruhi tulang, sendi, otot, tendon, dan ligament. Dengan Dokter Spesialis Orthopedi yang berpengalaman, kami memberikan layanan komprehensif mulai dari konsultasi, terapi & bedah orthopedic hingga dukungan layanan rehabilitasi medis paska tindakan.

Orthopedi Center SMHG melayani:

- Orthopedic Sport Injury

Menangani cedera yang terjadi saat berolahraga. Tindakan ini dilakukan dengan menggunakan metode arthroscopy. Arthroscopy merupakan prosedur pembedahan untuk menampilkan, mendiagnosa permasalahan yang terjadi pada tulang, serta membantu menentukan tindak lanjut pada permasalahan tulang.

- Arthroscopy Knee, ACL / PCL, Meniscus Repair
- Arthroscopy Shoulder (Reconstruction Rotator Cuff, Impingement, Siap Lesion)

- Orthopedic Adult Reconstructive Surgery

Memberikan pelayanan pada sendi lutut dan dan pinggul. Beberapa tindakan yang dapat dilakukan diantaranya:

- Hemiarthroplasty Hip, Total Hip Replacement
- Total Knee Replacement

- Orthopedic Hand Surgery, Upper Extremity & Micro Surgery

Memberikan pelayanan terhadap trauma pada tangan yang disebabkan oleh kecelakaan kerja atau kelainan bawaan pada tangan. Orthopedic Hand Surgery juga dapat melakukan rekonstruksi pada tangan, penanganan pada anggota gerak atas serta operasi micro (spt transplantasi jari tangan, dsb)

- Orthopedic Paediatric

Memberikan pelayanan kelaianan tulang yang terjadi pada anak seperti Genu Valgus, Congenital Talipes Equino Varus, Flat Feet, trauma pada tulang anak dan permasalahan tulang lainnya pada anak.

- Orthopedic Traumatology

Menangani trauma yang terjadi pada tulang akibat jatuh, kecelakaan atau trauma lainnya. Hemodialisa (Cuci Darah) merupakan salah satu jenis terapi pasien gagal ginjal. Hemodialisa digunakan untuk menggantikan sebagian fungsi ginjal, Hemodialisa dapat membantu menormalkan keseimbangan cairan, membuang sisa metabolisme tubuh, menyeimbangkan asam basa elektrolit dalam tubuh, dan

membantu mengendalikan tekanan darah. Hemodialisa Sentra Medika Hospital Group juga memiliki layanan pemasangan akses Vascular CDL (Catheter Double Lumen) dan AV Fistula/Cimino bagi pasien Hemodialisa.

Cardiovascular & Brain Center SMHG merupakan pusat pelayanan terpadu jantung & pembuluh darah. Didukung oleh alat Catheterization Laboratory (Cath Lab) yang canggih dan Dokter Spesialis Jantung Intervensi yang berpengalaman, kami siap memberikan pelayanan bagi pasien dengan gangguan jantung dan pembuluh darah termasuk kelainan pada ruang jantung, katup jantung, pembuluh darah, terutama untuk mendeteksi adanya penyumbatan pembuluh darah jantung.

Jenis Tindakan:

CAG (Coronary Angiography)

Adalah suatu tindakan diagnostik invasif yang berguna untuk menilai kelainan pembuluh darah koroner

- PTCA (Percutaneous Transluminal Coronary Angioplasty)

Suatu tindakan intervensi bedah untuk mengatasi sumbatan di pembuluh darah koroner dengan pemasangan stent

- Pemasangan Pacemaker

Merupakan tindakan pengobatan pada kelainan irama jantung dengan pemasangan alat pacu jantung, dapat bersifat sementara atau permanen

Pencapaian Kami:

Kami telah melakukan lebih dari 1.000 prosedur kateterisasi setiap tahun, melayani lebih dari 58.000 kunjungan rawat jalan klinik jantung untuk berbagai jenis masalah jantung (penyakit jantung koroner, penyakit jantung hipertensi, gagal

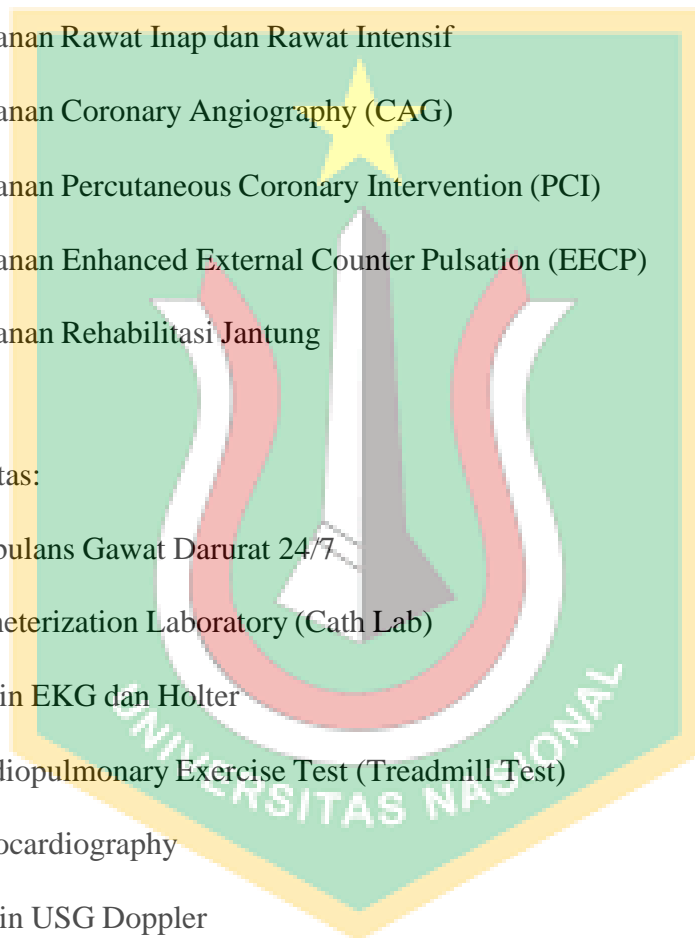
jantung, kelainan irama, kelainan katup, dan kelainan jantung lain)

Layanan Kami:

- Layanan Medical Check Up
- Layanan Kegawatdaruratan Jantung
- Layanan Rawat Jalan Spesialis/Subspesialis Jantung, Spesialis Pendukung
- Layanan Rawat Inap dan Rawat Intensif
- Layanan Coronary Angiography (CAG)
- Layanan Percutaneous Coronary Intervention (PCI)
- Layanan Enhanced External Counter Pulsation (EECP)
- Layanan Rehabilitasi Jantung

Fasilitas:

- Ambulans Gawat Darurat 24/7
- Catheterization Laboratory (Cath Lab)
- Mesin EKG dan Holter
- Cardiopulmonary Exercise Test (Treadmill Test)
- Echocardiography
- Mesin USG Doppler
- CT Scan 128 s
- MRI 1.5 T
- HCCU & ICCU
- Mesin EECP
- Mesin IABP



- Laboratorium 24/7

- Fisioterapi dan Rehabilitasi Medis

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pada pasien jaminan kesehatan nasional diruang rawat inap. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (Indepth Interview), Focus Group Discussion (FGD) dan telaah dokumen. Hasil penelitian untuk komponen input, kebijakan belum tersosialisasi dengan optimal, SDM masih kurang, serta sarana prasarana diruang rawat inap masih kurang. Komponen proses, dimensi mutu tangibility terdapat kekurangan pada fasilitas diruang rawat inap seperti tidak adanya tirai pembatas, pendingin ruangan serta ruangan penuh sesak, dimensi mutu reability, responsiveness, assurance, dan emphaty mendapat penilaian yang baik dan pada proses pengajuan klaim RS selaluterlambat setiap bulannya karena RS belum menggunakan SIMRS.

Penelitian ketiga, Jurnal karyanya, Lenny Linda, Yasir Haskas, Erna Kadrianti ( 2020 ) yang berjudul “ Perbedaan Presepsi Pengguna Jasa BPJS Dan NON BPJS Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan persepsipengguna jasa BPJS dan NON BPJS (UMUM) tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Timika-Papua. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Komperatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional.



Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan persepsi pengguna jasa BPJS dan NON BPJS (UMUM) tentang kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Timika-Papua

NO	NAMA PENELITI/TAHUN PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Odi Supandri, Otniel Ketaren, Lia Rosa Veronika	Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan.	Penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Terletak pada lokus yang diambil oleh peneliti, pada Jurnal lokus Pada pasien BPJS dan pasien Umum, sedangkan penulis lokus berada pada kurang perhatiannya pelayanan pada pasien BPJS.
2	Widia Wati, Rizanda Machmud, Yurniwati Yurniwati	Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional di	Peneliti terdahulu menganalisis kualitas pelayanan program BPJS, serupa dengan penulis yang menganalisis	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan

		Ruang Rawat inap Rumah Sakit Kabupaten Kerinci X	kualitas pelayanan BPJS	penulis menggunakan metode penelitian metode penelitian kualitatif
3	Lenny Linda, Yasir Haskas, Erna Kadrianti	Perbedaan Presepsi Pengguna Jasa BPJS Dan NON BPJS Tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan Dirsud Timika-Papua	Peneliti terdahulu menganalisis kualitas pelayanan program BPJS, serupa dengan penulis yang mengaalisis kualitas pelayanan BPJS	Peneliti terdahulu menggunakan penelitian Kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat

diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis,  
Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga



terciptanya loyaitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017) kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018) kualitas Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan dmerupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016), yaitu :

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
  - 3) Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
  - 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
  - 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
  - 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi

besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Vincent Gaspersz dalam Ardane (2017) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:





1. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.

5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.

6. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.

### **2.2.2 Faktor- faktor meningkatkan kualitas pelayanan**

Penelitian Dewi (2016), Subagyo mengemukakan bahwa ada delapan strategi meningkatkan kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggannya, yaitu:

a. Manajemen ekspektasi pelanggan, yaitu berusaha mengedukasi pelanggan agar mereka bisa benar-benar memahami peran hak, dan kewajibannya berkenaan dengan produk dan jasa.



- b. Relation marketing and management, berfokus pada upaya menjalin relasi positif jangka panjang yang saling menguntungkan dengan stakeholder utama perusahaan.
- c. Aftermarketing, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini sebagai cara yang lebih efektif untuk membangun bisnis yang menguntungkan.
- d. Strategi retensi pelanggan, hampir sama dengan after marketing, strategi ini berusaha untuk meningkatkan retensi pelanggan melalui pemahaman atas faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.
- e. Superior customer service, diwujudkan dengan pemberian pelayanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.
- f. Technology infusion strategy, berusaha memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan dan memuaskan pelanggan service counter pelanggan.
- g. Strategi penanganan komplain secara efektif, yang mengandalkan empat aspek, empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam setiap keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau komplain, dan kemudahan konsumen untuk mengontak perusahaan.
- h. Strategi pemulihan pelayanan, berusaha menangani setiap masalah dan belajarlah dari kegagalan produk/layanan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan organisasi.

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. (StevenDarwin,et, al., 2014)

1) Reliability. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan

memberikan janji- janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

Jika dilihat dalam bidang

usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agent asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat.

- 
- 2) Responsiveness. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka.
  - 3) Assurance. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadial yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi.
  - 4) Emphaty. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah.

5) Tangible. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya.

Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan agent.



### 2.2.3 Kepuasan Pasien

Menurut Kotler (2012) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi, Kotler (2017). Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan dengan harapan pasien (Muninjaya, 2016). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, klinik Muhammadiyah lamongan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2003). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Yamit (2002), kepuasan pelanggan adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang

(dalam Mamik, 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan jasa kesehatan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019), yaitu

- 1) Kesesuaian Harapan,
- 2) Minat Berkunjung Kembali
- 3) Kesiediaan Merekomendasikan.

a. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, Tjiptono (2012). Sedangkan menurut Hawkins dan Lonney dalam Kusumasitta (2014) “Kesesuaian harapan adalah kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan.

b. Minat Berkunjung Kembali

menurut Tjiptono (2012) “Minat beli ulang yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

### c. Kesiediaan Merekomendasikan

menurut Tjiptono (2012) “Kesiediaan merekomendasikan merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman maupun keluarganya.

### 2.3 Kerangka Berpikir

Agar penelitian ini lebih terarah, penulis membuat kerangka berpikir sebagai pedoman dalam pelaksanaan terkait evaluasi Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Sentra Medika Depok.

