

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan terhadap perawatan yang diterima dibandingkan dengan harapan seseorang. Dalam mengevaluasi kualitas perawatan medis yang diberikan di fasilitas kesehatan primer (FKTP), kepuasan pasien merupakan metrik yang sangat penting (Nursalam, 2023).

Kepuasan didapatkan ketika seseorang mungkin merasa puas atau tidak puas ketika membandingkan ekspektasinya dengan apa yang dirasakannya. (Batbaatar et al., 2021).

Kepuasan juga dapat dihasilkan dari kualitas perawatan medis yang diterima setelah pasien mengevaluasinya berdasarkan harapan. Salah satu elemen kunci dari kualitas layanan kesehatan adalah kebahagiaan pasien (Ahmed et al., 2021).

2.1.2 Tingkat Kepuasan Pasien

Saat mengevaluasi kualitas perawatan medis yang diberikan di suatu institusi, kebahagiaan pasien merupakan metrik yang sangat penting. Ketika harapan dan layanan kesehatan yang sebenarnya dibandingkan, maka kepuasan pasien akan muncul. Philip dan Kevin (2023) mengartikan sebagai emosi yang dihasilkan dari membandingkan pemberian layanan dengan

harapan seseorang. Dapat dipastikan senang jika mendapat layanan bisa melampaui harapan mereka (Pamungkas & others, 2023).

Nursalam (2023) Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang muncul setelah pasien menerima pelayanan atau perawatan medis, yang dipengaruhi oleh standar perawatan, komunikasi antar tenaga medis, fasilitas, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Karena menunjukkan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien oleh fasilitas medis, kepuasan pasien berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan layanan kesehatan (Nursalam, 2023).

2.1.3 Macam Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan seorang pasien terhadap perawatan medis yang diterimanya dibandingkan dengan harapannya dikenal sebagai kepuasan pasien. Tergantung pada kebutuhan, harapan, dan pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima, setiap pasien mungkin memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Secara umum, kepuasan pasien dapat dikategorikan sebagai berikut:

a. Sangat Puas

Kondisi ini terjadi ketika ekspektasi mereka jauh terlampaui oleh perawatan medis yang telah mereka terima. Ketika suatu layanan diberikan dengan cepat, akurat, ramah, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka, pasien akan sangat puas. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pasien memiliki pengalaman yang luar biasa berkat kualitas perawatan kesehatan yang tinggi, yang membuat

mereka merasa puas, nyaman, dan percaya diri dengan layanan yang mereka terima (Solihin & others, 2024).

b. Puas

Hal ini terjadi ketika pasien merasa bahwa perawatan medis yang mereka terima memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Ketika layanan diterima dengan baik, petugas kesehatan ramah, layanan diselesaikan dengan cepat dan tepat, dan fasilitas nyaman digunakan, pasien merasa puas. Tingkat kepuasan menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan terpenuhi (Solihin & others, 2024).

c. Tidak Puas

Hal ini terjadi ketika pasien merasa keinginan dan harapan mereka tidak terpenuhi oleh perawatan medis yang mereka terima. Mereka merasa kecewa karena percaya bahwa perawatan yang diberikan berkualitas tidak memadai. Fasilitas perawatan kesehatan yang tidak memadai atau layanan yang tertunda, tidak ramah, atau tidak sesuai dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Solihin & others, 2024).

d. Sangat Tidak Puas

Dalam kasus ini, orang-orang percaya bahwa kebutuhan dan harapan mereka tidak terpenuhi oleh perawatan kesehatan yang mereka terima. Karena mereka percaya bahwa perawatan kesehatan tidak memadai, tidak nyaman, lambat, tidak ramah, atau tidak sesuai harapan,

pasien sangat tidak puas dengan kualitas layanan ini. Tingkat ketidakpuasan yang tinggi menunjukkan bahwa harapan pasien belum sepenuhnya terpenuhi oleh kualitas layanan kesehatan (Solihin & others, 2024).

2.1.4 Penilaian Kepuasan Pasien Dilakukan Dengan Membandingkan:

1. Harapan Pasien (*Expectation*)

Philip dan Kevin (2022) menjelaskan ketika kinerja layanan jauh di bawah harapan pasien atau konsumen, tingkat ketidakpuasan yang substansial akan muncul. Pasien yang sangat tidak puas di bidang medis biasanya mengungkapkan ketidakpuasan terhadap fasilitas, waktu tunggu, sikap para profesional kesehatan, dan layanan yang mereka terima. Tingkat ketidakpuasan pasien yang tinggi dapat disebabkan oleh sejumlah hal, seperti layanan yang lambat, staf medis yang tidak perhatian, komunikasi yang buruk, fasilitas yang kurang memadai, perawatan yang tidak akurat, dan kurangnya empati dari staf medis. Pasien mungkin menjadi tidak percaya terhadap lembaga medis sebagai akibat dari keadaan ini, enggan untuk menggunakannya lagi, dan bahkan memiliki pandangan buruk terhadap perawatan yang mereka terima (Kotler & Keller, 2022).

2. Kinerja Pelayanan (*Performance*)

Penilaian pelanggan atau pasien terhadap layanan nyata yang mereka terima setelah menggunakan suatu layanan dikenal sebagai kinerja layanan. Kinerja layanan dalam industri perawatan kesehatan

meliputi kecepatan layanan, ketepatan prosedur medis, keramahan personel perawatan kesehatan, kenyamanan fasilitas, komunikasi yang efektif, dan kemampuan anggota staf untuk memenuhi kebutuhan pasien (Kotler & Keller, 2022).

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kinerja layanan. Pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika kinerja layanan tidak memenuhi harapan pasien, mereka akan merasa tidak puas dengan pelayanan medis yang mereka terima. Oleh karena itu, organisasi pelayanan kesehatan harus meningkatkan kualitas layanannya, meningkatkan kompetensi tenaga kerja, menyediakan fasilitas yang memadai, serta memberikan pelayanan yang tepat waktu dan responsif guna mencapai tingkat kepuasan pasien yang tertinggi (Prasetyo et al., 2024).

- a. Jika kinerja melebihi harapan → pasien akan merasa puas
- b. Jika kinerja kurang dari harapan → pasien merasa tidak puas

2.1.5 Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Berbagai hal berkaitan dengan standar pelayanan medis berdampak pada kepuasan pasien. Parasuraman (1988) menegaskan bahwa standar perawatan yang diterima pasien saat mencari pertolongan medis merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien (Ahmed et al., 2021).

1. Kualitas Pelayanan

A. Parasuraman (1988) menjabarkan kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara apa yang diharapkan klien dan apa yang sebenarnya mereka terima. Pasien akan merasa puas dan kualitas layanan akan dianggap baik jika memenuhi atau melampaui harapan mereka. Akurasi, kecepatan, keramahan, kompetensi, kenyamanan fasilitas, serta perawatan dan komunikasi pasien yang baik semuanya dianggap sebagai aspek kualitas layanan dalam industri perawatan kesehatan. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Ahmed et al., 2021).

Kepuasan, kepercayaan, loyalitas pasien, serta persepsi positif terhadap institusi medis dapat ditingkatkan melalui pelayanan berkualitas tinggi. (Ahmed et al., 2021).

2. Komunikasi Tenaga Kesehatan

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap ramah dan sopan dari para profesional kesehatan serta kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien. Ini adalah proses di mana para profesional kesehatan berkomunikasi, mengklarifikasi, dan berinteraksi dengan pasien untuk memberikan layanan kesehatan. Untuk membantu pasien memahami kondisi mereka, jalannya terapi, dan prosedur medis yang diperlukan, komunikasi yang efektif sangat penting dalam industri kesehatan. Komunikasi baik bisa meningkatkan

kenyamanan, kepercayaan diri, dan kepuasan pasien terhadap perawatan medis (Ahmed et al., 2021)..

Komunikasi layanan kesehatan, menurut Nursalam (2023), adalah kemampuan para profesional kesehatan untuk memberikan informasi kepada pasien dengan jelas, ramah, sopan, dan mudah dipahami, serta membina hubungan baik di antara mereka. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepatuhan pasien selama proses medis. Kemampuan untuk mendengarkan kekhawatiran pasien, menjelaskan kondisi medis, menanggapi pertanyaan pasien, dan menunjukkan empati serta kepedulian terhadap pasien merupakan komponen dari komunikasi petugas . Komunikasi yang kurang baik dapat menyebabkan pasien merasa bingung, tidak nyaman, dan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima. Tenaga kesehatan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan kepuasan pasien dapat meningkat (Nursalam, 2023).

3. Fasilitas dan Sarana Prasarana

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah elemen, termasuk kebersihan ruangan, kenyamanan area pelayanan, kelengkapan peralatan medis, dan ketersediaan fasilitas pendukung. Ini mencakup semua jenis peralatan, instrumen, ruangan, dan perlengkapan tambahan yang digunakan dalam proses medis untuk menjamin perawatan pasien yang efisien. Pasien dapat menerima layanan kesehatan dengan

nyaman, aman, dan praktis berkat bangunan dan infrastruktur yang dirancang dengan baik, yang meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

4. Waktu Tunggu Pelayanan

Pasien mungkin menjadi tidak puas dengan layanan kesehatan jika mereka harus menunggu terlalu lama. Setelah menyelesaikan proses pendaftaran, waktu tunggu adalah lamanya waktu yang dibutuhkan seorang pasien untuk mendapatkan perawatan dari tenaga medis di fasilitas kesehatan. Karena waktu tunggu berkaitan dengan kenyamanan pasien, efisiensi, dan kepuasan terhadap perawatan, ini merupakan metrik penting untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan. (Ahmed et al., 2021).

Lamanya waktu yang dihabiskan pasien untuk menerima perawatan medis sesuai dengan standar layanan yang ditentukan dikenal sebagai waktu tunggu layanan. Waktu tunggu lama dapat mengurangi kepuasan pasien, waktu tunggu yang lebih singkat merupakan tanda layanan yang lebih efektif dan efisien. Jumlah pasien, ketersediaan staf medis, sistem administrasi, dan efisiensi proses layanan fasilitas kesehatan semuanya berdampak pada waktu tunggu. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

5. Biaya Pelayanan

Seberapa sesuai biaya yang harus ditanggung sendiri oleh pasien dengan tingkat perawatan yang mereka terima memengaruhi cara mereka menilai layanan kesehatan. Ini adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pasien untuk mendapatkan perawatan medis di suatu institusi. (Ahmed et al., 2021)..

Secara umum, pasien menginginkan biaya layanan yang wajar, jelas, dan sesuai dengan kualitas perawatan yang mereka terima. Pasien mungkin merasa tidak puas dengan layanan kesehatan jika mereka merasa biaya yang dikenakan terlalu tinggi dibandingkan dengan layanan yang mereka terima. (Ahmed et al., 2021).

6. Sikap dan Empati Petugas

Menurut A. Parasuraman (1988), salah satu ukuran kualitas layanan yang menunjukkan seberapa baik tenaga medis dapat memenuhi dan memahami kebutuhan pasien adalah empati. Sikap staf dan empati sangat penting karena pasien tidak hanya membutuhkan perawatan medis, tetapi juga dukungan emosional dan komunikasi yang efektif di seluruh sektor layanan kesehatan (Ahmed et al., 2021).

Keramahan, kesopanan, kesabaran, kemampuan untuk mendengarkan masalah pasien, dan keinginan tulus untuk membantu pasien adalah indikator perilaku staf yang baik. Sementara itu, empati ditunjukkan dengan memperhatikan kondisi pasien, memahami emosi

mereka, menawarkan bantuan, dan menghormati permintaan mereka selama prosedur medis (Ahmed et al., 2021).

2.1.6 Indikator pengukuran Kepuasan Pasien

A. Parasuraman (1988) menyatakan dimensi kepuasan pasien dapat diukur menggunakan konsep *SERVQUAL* (Ahmed et al., 2021).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Hal ini mencakup kondisi bangunan, kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, kemudahan akses terhadap peralatan, serta penampilan tenaga kesehatan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang sesuai, tepat, dan sesuai dengan protokol.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

kesiapan tenaga medis untuk segera melayani pasien dan memenuhi kebutuhan mereka.

4. *Assurance* (Jaminan)

Keahlian, kemampuan, keramahan, dan sikap profesional para tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien.

5. *Empathy* (Empati)

Perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada setiap pasien oleh para ahli medis, serta kemampuan mereka untuk memahami kebutuhan pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang ditawarkan di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto dievaluasi dalam penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Pilihan jawaban untuk setiap pernyataan disertai dengan skor: sangat puas mendapat skor 4, puas skor 3, tidak puas skor 2, dan sangat tidak puas skor 1. Tingkat kepuasan pasien kemudian dihitung dengan menjumlahkan skor dari setiap responden dan mengubahnya menjadi persentase. Beberapa kategori digunakan untuk menafsirkan hasil persentase ini: 81–100% (sangat puas), 61–80% (puas), 41–60% (agak puas), 21–40% (tidak puas), dan 0–20% (sangat tidak puas). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis yang diterima meningkat seiring dengan persentase yang dicapai.

Tabel 2.1 Skoring Tingkat kepuasan

SKOR	Ket.
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Untuk menghitung tingkat kepuasan pasien digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor maksimal}} \times 10$$

Persentase kategori	
Persentase (%)	Ket.
81-100	Sangat Puas
61-80	Puas
41-60	Cukup Puas
21-40	Tidak Puas
0-20	Sangat Tidak Puas

2.1.7 Manfaat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien memberikan manfaat yang besar bagi fasilitas pelayanan kesehatan maupun pasien itu sendiri. Pasien jika merasa puas kemungkinan akan kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain (Nursalam, 2023). Manfaat kepuasan pasien antara lain:

1. Meningkatkan Kepercayaan Pasien

Pasien yang memiliki kepercayaan pada suatu lembaga layanan kesehatan akan memiliki kepercayaan pada kualitas perawatan, kompetensi tenaga medis, ketepatan prosedur medis, dan keamanan layanan yang diberikan. Sikap ramah dari Nakes, komunikasi yang efektif, perawatan yang cepat dan tepat, serta fasilitas yang nyaman dan memadai semuanya berdampak pada kepercayaan pasien. Pasien akan lebih mudah mematuhi terapi, lebih cenderung menggunakan layanan kesehatan lagi, dan merekomendasikan orang lain ke fasilitas tersebut ketika mereka memiliki kepercayaan yang lebih besar (Kotler & Keller, 2022).

2. Meningkatkan Loyalitas Pasien

Pasien jika merasa puas kemungkinan akan kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pasien dalam industri perawatan kesehatan ditunjukkan oleh kecenderungan mereka untuk kembali berobat, kepatuhan mereka terhadap saran para profesional medis, dan evaluasi positif mereka terhadap fasilitas tersebut. Kualitas layanan yang baik, komunikasi yang efisien, staf medis yang ramah, perawatan tepat waktu, dan kenyamanan fasilitas semuanya berdampak pada loyalitas

pasien. Melalui rekomendasi kepada teman, keluarga, dan komunitas lokal, pasien yang setia juga dapat berkontribusi pada reputasi baik fasilitas perawatan kesehatan (Kotler & Keller, 2022).

3. Meningkatkan Citra Fasilitas Kesehatan

Philip Kotler menyatakan bahwa persepsi positif terhadap suatu bisnis atau organisasi dapat dibentuk oleh kepuasan pelanggan karena konsumen yang puas lebih cenderung mempromosikan dan menginformasikan kepada orang lain. Hal ini dapat membantu membangun persepsi positif terhadap fasilitas kesehatan. Masyarakat akan lebih cenderung menggunakan layanan medis di suatu institusi jika institusi tersebut memiliki reputasi yang baik. Selain itu, reputasi yang baik dapat meningkatkan kunjungan pasien, meningkatkan daya saing institusi kesehatan, dan mendorong keberlanjutan layanan kesehatan dalam jangka panjang (Kotler & Keller, 2022).

4. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Salah satu indikator terpenting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan medis adalah kepuasan pasien. Penilaian kepuasan pasien dapat dijadikan landasan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar bagi upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pelayanan yang cepat, akurat, aman, dan nyaman, didukung oleh tenaga medis yang kompeten serta infrastruktur yang memadai, merupakan ciri khas pelayanan kesehatan berkualitas tinggi. Kepuasan

pasien akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut. (Kotler & Keller, 2022).

5. Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dapat mendorong pasien untuk kembali berobat serta meningkatkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Pelayanan yang berkualitas, didukung oleh tenaga kesehatan yang ramah, fasilitas yang nyaman, dan komunikasi yang baik, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang puas juga berpotensi merekomendasikan layanan kepada orang lain sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan citra positif fasilitas kesehatan. (Kotler & Keller, 2022).

2.2. Konsep Pelayanan Kesehatan

2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan

Segala aktivitas atau serangkaian aktivitas yang ditawarkan kepada masyarakat dan komunitas untuk menjaga, meningkatkan, mencegah, mengobati, memulihkan, dan memelihara kesehatan dianggap sebagai layanan kesehatan. Untuk mencapai tingkat kesehatan terbaik, layanan kesehatan diberikan secara terintegrasi dan berkelanjutan melalui tindakan pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, perawatan paliatif, dan promosi kesehatan. (Azwar, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, istilah perawatan *promotif*, perawatan *preventif*, perawatan

kuratif, perawatan *rehabilitatif*, dan perawatan *paliatif* mengacu pada segala bentuk perawatan yang diberikan secara langsung kepada individu atau masyarakat guna menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

Pelayanan kesehatan primer, menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), adalah pendekatan perawatan kesehatan yang berfokus pada individu, keluarga, dan komunitas dengan penekanan pada akses terhadap layanan berkualitas tinggi, berkelanjutan, lengkap, dan terintegrasi sesuai dengan kebutuhan kesehatan komunitas tersebut. (World Health Organization, 2024).

2.2.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan

Dengan menawarkan layanan yang aman, berkualitas tinggi, adil, efektif, dan efisien, layanan kesehatan berupaya meningkatkan status kesehatan masyarakat umum semaksimal mungkin. Selain itu, tujuan layanan kesehatan adalah untuk memenuhi permintaan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas tinggi dan mudah diakses. (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021). Tujuan pelayanan kesehatan meliputi:

1. Meningkatkan status kesehatan individu dan masyarakat.
2. Mencegah terjadinya penyakit dan komplikasi.
3. Menurunkan angka kesakitan dan angka kematian.
4. Memulihkan kondisi kesehatan pasien.
5. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

6. Memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan terjangkau (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dibedakan menjadi pelayanan kesehatan perseorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

1. Pelayanan Kesehatan Perseorangan

Tujuan dari layanan kesehatan individu adalah untuk menjaga, meningkatkan, mencegah, menyembuhkan, memulihkan kesehatan, dan mengurangi penderitaan baik bagi individu maupun keluarga (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

2. Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Melalui program-program pencegahan dan promosi kesehatan yang berorientasi pada masyarakat, layanan kesehatan masyarakat bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat umum. (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

2.2.4 Bentuk Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilaksanakan melalui lima bentuk pelayanan, yaitu (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

1. *Promotif*

Untuk membantu masyarakat menjaga kesehatan mereka sendiri, layanan promosi meliputi pendidikan kesehatan, konseling kesehatan,

konseling, dan pemberdayaan masyarakat (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

2. *Preventif*

Imunisasi, pemeriksaan kesehatan, identifikasi dini penyakit, pengendalian faktor risiko, dan perlindungan kesehatan lainnya adalah contoh perawatan *preventif* (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

3. *Kuratif*

Pelayanan *kuratif* merupakan upaya pengobatan dan penanganan penyakit untuk mengurangi penderitaan pasien serta mencegah terjadinya komplikasi (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

4. *Rehabilitatif*

Pelayanan rehabilitatif merupakan upaya pemulihan kondisi kesehatan pasien agar mampu menjalankan fungsi kehidupan secara optimal setelah mengalami gangguan Kesehatan (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

5. *Paliatif*

Pelayanan *paliatif* merupakan pelayanan yang bertujuan agar kualitas hidup pasien dengan penyakit kronis semakin meningkat, dukungan psikologis, sosial, dan spiritual (Jalilah, N. H., & Prapitasari, 2021).

2.2.5 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu dalam perawatan medis yang diberikan sesuai dengan standar profesional dan layanan, serta kemampuan untuk memenuhi tuntutan dan harapan pasien, itulah yang disebut sebagai kualitas perawatan. Layanan

yang aman, efektif, efisien, berfokus pada pasien, cepat, adil, dan memuaskan adalah karakteristik dari perawatan kesehatan berkualitas tinggi (World Health Organization, 2024).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan. Pasien lebih puas dengan perawatan yang mereka terima jika kualitasnya lebih tinggi. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kualitas layanan, diperlukan tinjauan berkala (World Health Organization, 2024).

2.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan

Layanan kesehatan adalah inisiatif yang diambil oleh para profesional dan fasilitas medis untuk mengatasi kebutuhan kesehatan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Efektivitas layanan yang ditawarkan kepada pasien ditentukan oleh sejumlah aspek yang saling terkait yang memengaruhi kualitas layanan kesehatan. Sumber daya manusia (SDM), infrastruktur dan fasilitas, protokol layanan, komunikasi, akses layanan, waktu tunggu, dan kualitas layanan adalah beberapa variabel tersebut (World Health Organization, 2024).

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sebagai penyediaan layanan kesehatan, SDM sangat penting. Dokter, perawat, bidan, personel kesehatan lainnya, dan profesional non-kesehatan yang terlibat dalam proses pelayanan adalah contoh dari sumber daya ini. Tingkat perawatan yang diterima pasien sangat dipengaruhi oleh keahlian, kemampuan, profesionalisme, dan kapasitas para profesional

kesehatan. SDM yang bagus dan profesional dapat menawarkan layanan yang aman, efisien, dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pasien (World Health Organization, 2024).

2. Sarana dan Prasarana

Infrastruktur dan fasilitas adalah fasilitas pendukung yang digunakan dalam penyediaan layanan kesehatan. Infrastruktur terdiri dari bangunan, ruang layanan, ruang tunggu, sistem informasi, dan fasilitas pendukung lainnya; fasilitas meliputi peralatan medis, obat-obatan, dan perlengkapan medis. Infrastruktur dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan pasien dan memfasilitasi penyediaan layanan kesehatan yang efisien (World Health Organization, 2024).

3. Prosedur Pelayanan

Proses atau alur layanan yang harus diikuti saat memberikan perawatan medis kepada pasien dikenal sebagai prosedur layanan. Pasien akan lebih mudah mendapatkan perawatan jika prosedurnya jelas, lugas, dan mudah dipahami. Sebaliknya, proses yang rumit dan berbelit-belit dapat menghambat layanan dan menurunkan kepuasan pasien (World Health Organization, 2024).

4. Komunikasi

Pertukaran informasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan dikenal sebagai komunikasi. Pasien yang mendapatkan komunikasi efektif akan lebih mampu memahami penyakit mereka, operasi yang akan dilakukan, dan pengobatan yang akan diberikan. Selain itu, komunikasi

efektif dapat menumbuhkan hubungan positif antara pasien dan staf medis, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (World Health Organization, 2024).

5. Akses Pelayanan

Kemudahan memperoleh layanan kesehatan disebut sebagai akses terhadap layanan. Lokasi fasilitas kesehatan, ketersediaan transportasi, biaya layanan, jam operasional, dan kemudahan prosedur pendaftaran dan pelayanan semuanya memengaruhi akses terhadap layanan. Kemungkinan orang akan memanfaatkan layanan kesehatan sebaik-baiknya meningkat seiring dengan kemudahan aksesnya. (World Health Organization, 2024).

6. Waktu Tunggu

Waktu tunggu adalah lamanya waktu yang harus dihabiskan pasien antara saat mendaftar hingga mendapatkan perawatan medis. Meskipun waktu tunggu yang singkat menandakan layanan yang baik dan efisien, waktu tunggu yang terlalu lama dapat membuat pasien merasa tidak nyaman dan berdampak negatif terhadap persepsi mereka mengenai kualitas perawatan medis (World Health Organization, 2024).

7. Mutu Pelayanan

Kualitas layanan adalah sejauh mana pasien menerima perawatan medis yang memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Kualitas layanan terdiri dari aspek keselamatan, ketepatan, keefektifan, efisiensi, dan pendekatan yang berpusat pada pasien. Perawatan berkualitas tinggi dapat meningkatkan hasil pelayanan kesehatan, menumbuhkan kepercayaan

masyarakat, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap institusi medis. (World Health Organization, 2024).

2.3 Konsep Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)

2.3.1 Pengertian FKTP

FKTP adalah fasilitas medis yang menawarkan layanan kesehatan dasar yang komprehensif, terintegrasi, dan berkelanjutan kepada masyarakat. Sebelum dirujuk ke fasilitas medis yang lebih canggih, pasien menerima perawatan medis awal mereka di Puskesmas (BPJS Kesehatan, 2024).

(FKTP) adalah fasilitas medis yang menawarkan layanan kesehatan individu non-spesialis untuk observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan layanan kesehatan lainnya, menurut Kementerian Kesehatan Indonesia. Puskesmas, klinik kesehatan primer, praktik dokter, praktik dokter gigi, dan Rumah sakit D yang bekerja sama dengan program asuransi kesehatan adalah contoh FKTP (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

2.3.2 Jenis – Jenis FKTP

FKTP memiliki peranan penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena menjadi yang pertama dalam melayani kesehatan masyarakat. Pelayanan FKTP meliputi upaya *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*.

1. Puskesmas

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, baik bagi

individu maupun masyarakat, terintegrasi, dan berkelanjutan di wilayah layanannya. Tujuan Puskesmas adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, menawarkan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat, dan melaksanakan inisiatif promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi yang efisien dan terjangkau (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

2. Klinik pratama

Klinik primer adalah fasilitas medis kelas satu yang dikelola oleh pemerintah atau sektor swasta yang menawarkan layanan medis dasar yang luas dan khusus kepada masyarakat umum. Misi klinik primer adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui tindakan *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif* dengan menawarkan perawatan medis dasar yang mudah diakses, cepat, dan berkualitas tinggi. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

3. Praktik dokter

Praktik dokter adalah fasilitas perawatan kesehatan tempat dokter atau dokter gigi merawat pasien secara individual. Pemeriksaan, perawatan, konsultasi, dan prosedur medis dasar termasuk di antara layanan yang ditawarkan. Tujuan praktik dokter adalah untuk meningkatkan kesehatan pasien dengan menawarkan perawatan kesehatan yang langsung, tepat waktu, dan kompeten kepada masyarakat. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

4. Rumah sakit tingkat pertama tertentu

Rumah sakit yang bekerja sama sebagai lembaga perawatan primer untuk menawarkan layanan kesehatan penting kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku dikenal sebagai rumah sakit perawatan primer tertentu. Tujuan rumah sakit perawatan primer tertentu adalah untuk mendukung sistem rujukan berjenjang dalam layanan kesehatan, meningkatkan kualitas layanan kesehatan, dan menawarkan layanan kesehatan dasar yang mudah diakses. (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

2.3.3 Fungsi FKTP

Pelayanan Kesehatan Primer menawarkan layanan kesehatan yang komprehensif dan berkelanjutan kepada masyarakat, meliputi layanan pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan promosi kesehatan. Peran pencegahan dilakukan melalui inisiatif pencegahan penyakit seperti imunisasi, pemeriksaan kesehatan rutin, dan deteksi dini penyakit, sedangkan fungsi promosi kesehatan dilakukan melalui kegiatan peningkatan kesehatan seperti konseling kesehatan dan pendidikan masyarakat. Selain itu, FKTP menawarkan layanan rehabilitasi untuk membantu pasien memulihkan kesehatan setelah sakit, serta layanan pengobatan atau perawatan bagi orang-orang dengan masalah kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Dalam sistem rujukan bertingkat, FKTP juga berperan sebagai penjaga gerbang, memutuskan apakah pasien dapat memperoleh perawatan

di tingkat perawatan primer atau harus dirujuk ke fasilitas medis yang lebih canggih. Fungsi ini meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan organisasi pelayanan kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan standar perawatan (BPJS Kesehatan, 2024). Fungsi FKTP antara lain:

1. Memberikan pelayanan kesehatan dasar.

Tahap pertama layanan kesehatan yang ditawarkan kepada masyarakat umum untuk memenuhi kebutuhan medis mendasar dikenal sebagai perawatan primer. Pemeriksaan kesehatan, pengobatan, konsultasi, prosedur medis dasar, serta pemeliharaan dan peningkatan kesehatan pasien semuanya termasuk dalam layanan ini. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, perawatan kesehatan primer bertujuan untuk memberikan akses cepat dan mudah kepada masyarakat terhadap perawatan medis berkualitas tinggi (BPJS Kesehatan, 2024).

2. Melakukan upaya promotif dan preventif.

Inisiatif perawatan kesehatan yang berupaya mencegah penyakit dan meningkatkan kesehatan masyarakat dikenal sebagai upaya pencegahan dan promosi. Sementara tindakan pencegahan meliputi pencegahan penyakit, imunisasi, pemeriksaan serta deteksi dini penyakit, upaya promosi dilakukan melalui pendidikan dan konseling kesehatan. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang menjaga kesehatan dan menurunkan risiko penyakit adalah tujuan dari inisiatif pencegahan dan promosi (BPJS Kesehatan, 2024).

3. Memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

Layanan kesehatan, yang diberikan kepada pasien berdasarkan kondisi medis mereka. Rawat inap diberikan kepada pasien yang membutuhkan perawatan dan pemantauan lebih *intensif*, sedangkan layanan rawat jalan diberikan kepada individu yang tidak perlu dirawat di institusi medis. Memberikan perawatan medis yang tepat, mendorong proses pemulihan pasien, dan memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan mereka secara optimal adalah tujuan dari perawatan rawat inap dan rawat jalan (BPJS Kesehatan, 2024).

4. Menjadi pelayanan kesehatan rujukan tingkat pertama.

Dalam sistem rujukan berjenjang, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berperan sebagai penyedia pelayanan kesehatan pada tingkat pertama sebelum pasien dirujuk ke fasilitas kesehatan lanjutan apabila diperlukan. Pelayanan kesehatan primer (FKTP) bertujuan untuk memberikan perawatan medis yang terfokus, efisien, dan berkelanjutan sehingga pasien menerima terapi yang sesuai dengan situasi mereka (BPJS Kesehatan, 2024).

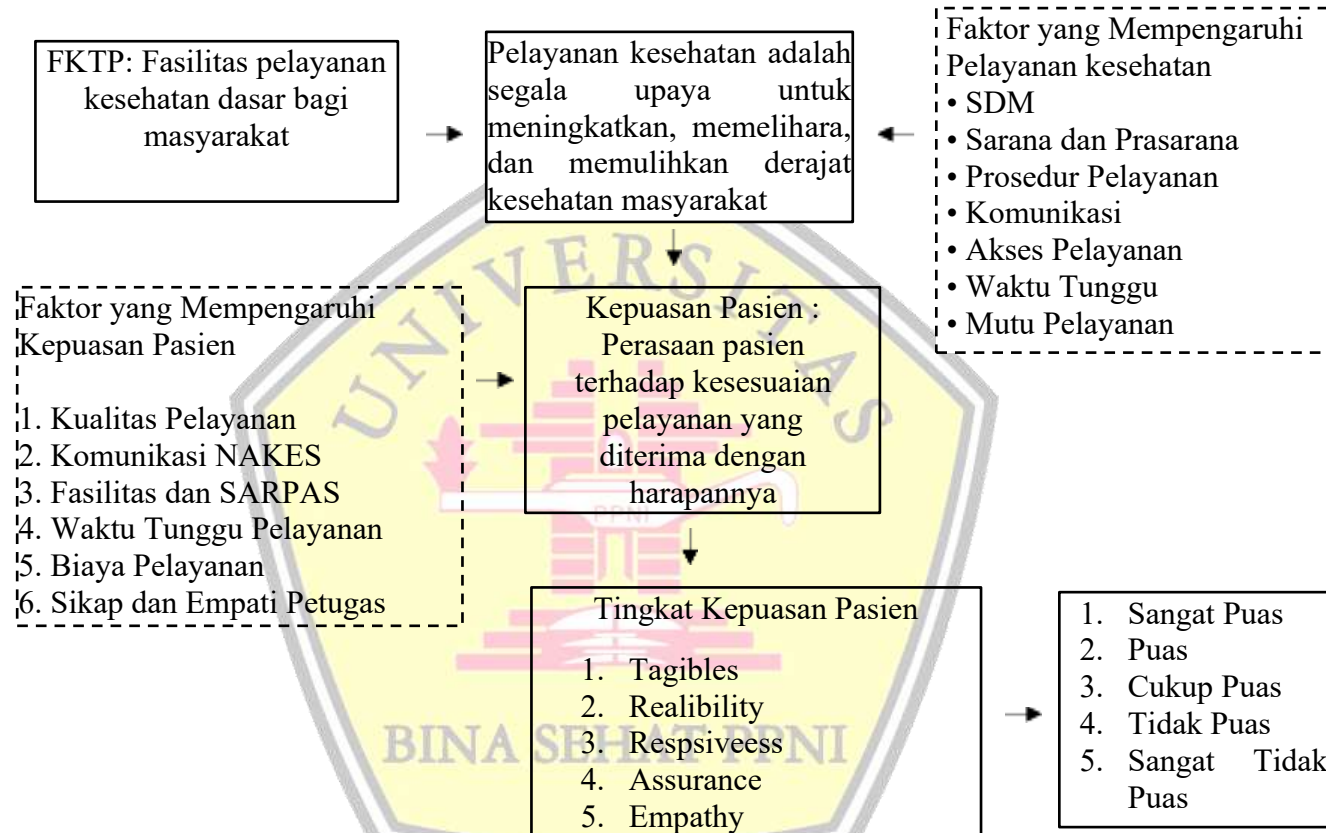
2.3.4 Standar Pelayanan FKTP

Kementerian Kesehatan Indonesia menyatakan bahwa standar pelayanan kesehatan primer (FKTP) meliputi pelayanan preventif, kuratif, rehabilitatif, dan promotif yang diberikan secara teratur dan komprehensif berdasarkan kebutuhan pasien. Persyaratan pelayanan ini mencakup

keselamatan pasien dalam proses pelayanan kesehatan, sistem administrasi, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, kompetensi tenaga kesehatan, ketepatan, dan kecepatan pelayanan. Selain itu, FKTP harus mampu menawarkan pelayanan kesehatan dasar yang terjangkau, mudah diakses, dan sesuai dengan praktik operasional standar yang telah ditetapkan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).



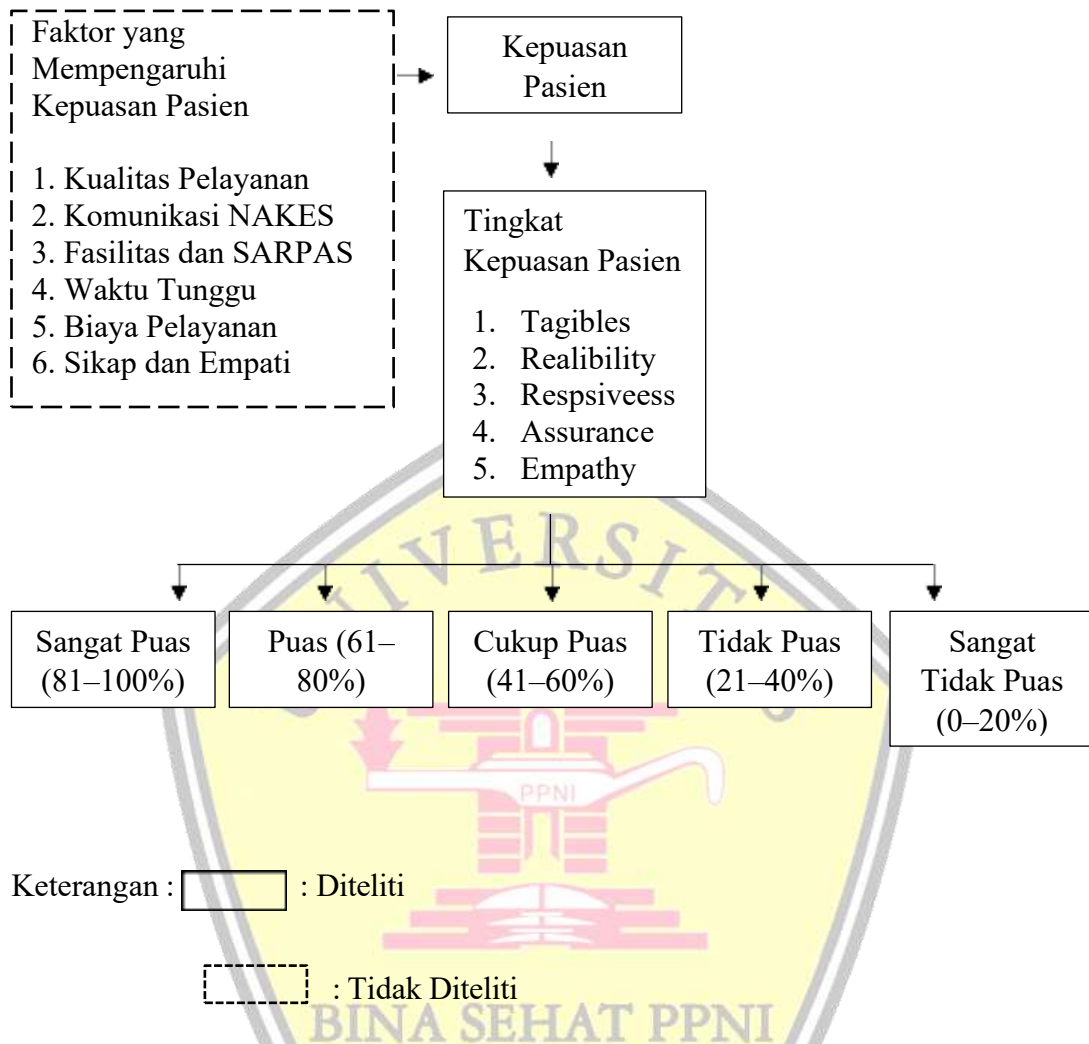
2.4 Kerangka Teori



Gambar 2.2 Kerangka Teori *Tingkat Kepuasan Pasien Di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto*

Sumber : (Azwar, 2022), (Ahmed et al., 2021), (World Health Organization, 2024), (Nursalam, 2023)

2.5 Kerangka Konseptual



Gambar 2.3 Kerangka Konsep penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Di FKTP Rumkitban DKT Mojokerto.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Sampel	Hasil Penelitian
1	(Kamim & others, 2024)	<i>Pengaruh Pelayanan Keperawatan Satu Pintu terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RS TNI AL dr. Mintoharjo</i>	Kuasi Eksperimen	120 responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan satu pintu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan secara signifikan pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi responsiveness menjadi faktor yang paling meningkat setelah penerapan sistem pelayanan tersebut.
2	(Pamungkas & others, 2023)	<i>Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda</i>	Deskriptif Kuantitatif	100 responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan rawat inap terutama pada dimensi tangible dan assurance.
3	(Solihin & others, 2024)	<i>Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023</i>	Cross Sectional	87 responden	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap.
4	(Lampus & others, 2022)	<i>Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado</i>	Cross Sectional	419 responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap.

5	(Yustikadevi, 2022)	<i>Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022</i>	Deskriptif, metode survei	30 responden	Seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan tingkat kepuasan kategori sangat puas. Responsiveness dan assurance memperoleh persentase sangat puas tertinggi yaitu 86,7%.
---	---------------------	---	---------------------------	--------------	---

