

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka disusun sebagai landasan teoritis dan konseptual yang mendukung penelitian mengenai mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Kajian ini memuat teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar perumusan variabel, indikator, dan kerangka pemikiran peneliti.

2.1 Konsep Mutu Pelayanan

2.1.1 Definisi Mutu Pelayanan

Kualitas adalah menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan sebagainya. Selanjutnya, pengertian mutu ditinjau dari definisi strategis menyarankan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (A. R. Sari *et al.*, 2021).

Kualitas dari layanan Kesehatan dating dari berbagai aspek dan dapat dilihat dari tiga perspektif: pasien, penyedia layanan, dan pihak pendanaan lainnya yang juga berkualitas. Hal ini merujuk pada seberapa lengkap atau tingkat layanan yang diterima sesuai dengan standar yang ada. (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019).

Kualitas layanan Kesehatan bisa diartikan sebagai kapasitas suatu tempat layanan Kesehatan untuk memberikan layanan yang bisa memenuhi kebutuhan serta harapan orang yang menggunakan layanan tersebut. Layanan yang baik ditandai dengan terpenuhinya tingkat kepuasan orang yang menggunakan jasa dan dilakukannya layanan sesuai dengan standar layanan dan perilaku etis profesi. Oleh karena itu, kualitas layanan Kesehatan tidak hanya dinilai dari segi teknik layanan, tetapi juga pengalaman dan kepuasan pasien selama mendapatkan layanan. Pelayanan yang memenuhi standar profesi, diselenggarakan secara tepat, serta mampu memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan pasien menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu. (Departemen Kesehatan RI, 2025).

Sesuai dengan uraian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan kualitas layanan bagi setiap instansi yang sangat berperan penting dalam manajemen untuk meningkatkan kesehatan baik perseorangan, kelompok maupun masyarakat.

2.1.2 Prinsip mutu

Mutu merupakan hal yang selalu dibutuhkan dan diharapkan dalam setiap pelayanan. Sebab utama kualitas dianggap krusial ialah demi mencukupi keperluan dan ekspektasi pelanggan. Selain itu, terdapat berbagai faktor lain yang mendorong pentingnya penerapan mutu, antara lain:

- a Meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan yang tepat dan efektif;
- b Adanya kebutuhan akan standardisasi serta pengendalian terhadap berbagai penyimpangan;
- c Upaya untuk menghemat biaya dan meningkatkan efisiensi;
- d Kebutuhan akan tolok ukur (benchmarking) sebagai dasar perbandingan kinerja;
- e Persyaratan sertifikasi, akreditasi, dan ketentuan perundang-undangan;
- f Tersedianya laporan kinerja penyedia layanan sebagai bahan evaluasi;
- g Kewajiban dalam mengimplementasikan standar pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien;
- h Kekuatan kompetitif yang menstimulasi ekspansi pasar;
- i Kebutuhan untuk terus memperbaiki kualitas perawatan dan pelayanan;

- j Keinginan untuk memperoleh pengakuan serta mencapai tingkat pelayanan yang lebih baik;
- k Adanya kompetisi atau persaingan antarpenyedia layanan;
- l Kebutuhan untuk mempertimbangkan aspek etika dalam setiap pelayanan.

Ketika membahas mutu, terdapat beberapa prinsip penting yang perlu dipahami. Mutu mencakup tiga konsep utama, yaitu jaminan mutu (*Quality Assurance/QA*), pengendalian mutu (*Quality Control/QC*), dan perbaikan mutu (*Quality Improvement/QI*). Ketiga konsep tersebut kemudian berkembang dan terintegrasi dalam suatu pendekatan yang lebih menyeluruh, yaitu *Total Quality Management (TQM)*, yang juga dikenal sebagai manajemen mutu. Konsep TQM pertama kali diperkenalkan dan dikembangkan oleh sejumlah tokoh mutu, seperti Taylor, Shewhart, Dodge, dan Roemig, pada akhir abad ke-19 hingga dekade 1920-an. Para ahli tersebut mengemukakan teori *Scientific Management* atau manajemen ilmiah, yang menekankan pentingnya keseimbangan antara kualitas dan kuantitas dalam menghadapi berbagai persoalan manajemen. (Idris, 2019).

2.1.3 Dimensi mutu

Dimensi mutu pelayanan sesuai dengan Direktorat mutu pelayanan Kesehatan. (Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Dapat diuraikan tujuh dimensi yaitu;

1. Efektif adalah menyediakan layanan kesehatan yang berbasis bukti kepada masyarakat;
2. Keselamatan dapat mengurangi kerugian (harm), termasuk cedera dan kesalahan medis yang dapat dicegah, pada pasien yang dapat menerima layanan;
3. Berorientasi pada pasien/pengguna layanan (people-centered); menyediakan layanan yang sesuai dengan preferensi, kebutuhan, dan nilai-nilai individu; dan
4. Tepat waktu untuk mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan;
5. Efisien dapat mengurangi pemborosan dan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia, termasuk obat, alat kesehatan, energi, dan gagasan;
6. Adil dapat memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang tanpa memandang ras, suku, tempat tinggal, agama, atau status sosial ekonomi; dan
7. Terintegrasi berarti menyediakan layanan kesehatan kepada seluruh siklus kehidupan dan terkoordinasi lintas fasilitas pemberian layanan.

2.1.4 Cara mengukur mutu pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur menggunakan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi mutu pelayanan. Salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan adalah model SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara harapan pasien dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pengukuran mutu dilakukan dengan meminta pasien memberikan penilaian terhadap sejumlah item pertanyaan pada skala *Likert*. (Rahimi & Solymani, 2022).

Mutu pelayanan, Kuesioner ini memuat profil responden yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, domisili, serta jenis layanan yang dimanfaatkan (rawat jalan, KIA, UGD, dll.). (Kemenkes, 2024).

Karakteristik responden digunakan untuk melihat profil pasien, mengetahui perbedaan persepsi mutu antar kelompok, serta memastikan bahwa data yang diperoleh representatif.

Instrumen Pengukuran Mutu Pelayanan, dimensi SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. (Umar & Arfan, 2022).

1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

- 1) Ruang tunggu di Puskesmas dalam keadaan bersih dan nyaman;
- 2) Fasilitas fisik Puskesmas tampak terjaga;
- 3) Petugas mengenakan seragam kerja yang teratur;
- 4) Perlengkapan medis dan non medis ada dengan lengkap.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

- 1) Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur;
- 2) Petugas menyampaikan informasi yang mudah dimengerti dan akurat;
- 3) Pelayanan diberikan secara konsisten dan tidak berubah-ubah;
- 4) Layanan disajikan sesuai waktu yang telah ditentukan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- 1) Staf segera menganggapi masalah yang disampaikan;
- 2) Staf selalu siap untuk memberikan bantuan kepada pasien;
- 3) Durasi menunggu untuk mendapatkan pelayanan tidak lama;
- 4) Petugas memberikan pelayanan dengan sigap.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

- 1) Petugas memiliki kemampuan kompetensi yang baik;
- 2) Petugas memberikan rasa aman selama menerima pelayanan;
- 3) Petugas bersikap sopan dan menghormati pasien;
- 4) Petugas mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

- 1) Petugas memberikan perhatian secara personal kepada pasien;
- 2) Petugas bersedia mendengarkan keluhan pasien;
- 3) Petugas memahami kebutuhan pasien;
- 4) Jam pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Skala Penilaian Menggunakan Skala *Likert*. (Satria & Imam, 2024). Skor 1sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 cukup setuju, 4 setuju, 5 sangat setuju. Responden memilih nilai dari 1sampai dengan 5 untuk setiap item. Klasifikasi kategori mutu pelayanan dilakukan berdasarkan nilai rata-rata skor, sebagaimana digunakan dalam standar analisis statistik deskriptif. (Dr. Marjes.Tumurang SPd, SKM, 2021).

Cara dalam menentukan skor pada klasifikasi kategori yaitu;

Skor Minimal: $16 \text{ butir} \times 1 = 16$

Skor Maksimal: $16 \text{ butir} \times 5 = 80$

Lebar Interval: $(80 - 16) / 3 = 21,3$ (dibulatkan) jadi interval 21

Klasifikasi Rentang Skor Kategori:

Kurang baik jika kategori 16-37

Cukup jika kategori 38-58

Sangat baik jika kategori 59-80.

2.2 Konsep Fasilitas Kesehatan

2.2.1 Definisi Fasilitas Kesehatan

Fasilitas Kesehatan adalah lokasi dan/atau peralatan yang dipakai untuk memberikan layanan Kesehatan kepada individu atau komunitas dengan cara yang mendukung, mencegah, menyembuhkan, memulihkan dan/atau meredakan yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat. (Permenkes RI Nomor 19 Tahun 2024 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan, 2024).

Selain regulasi nasional, Organisasi Kesehatan Dunia adalah sarana medis, balai pengobatan, institusi kesehatan, atau balai kesehatan yang mencakup rumah sakit, pusat kesehatan masyarakat, posko darurat, serta fasilitas penunjang lainnya. (WHO, 2020).

Fasilitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai sarana yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang memiliki pelayanan tingkat pertama atau pelayanan primer. (Ningsih, 2025).

Berdasarkan landasan teori diatas, Penelti menyimpulkan bahwa fasilitas layanan Kesehatan adalah wadah yang sangat penting yang harus dimiliki setiap institusi, dimana fasilitas Kesehatan harus memiliki standar sehingga dapat memberikan kenyamanan, keamanan, bagi masyarkat/ konsumen dan memiliki tenaga yang professional.

2.2.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan

Menurut (Maulana & D.J., 2013) tujuan dari pelayanan kesehatan meliputi:

- a. *Promotif* yaitu perawatan dan peningkatan Kesehatan. Ini sangat diperlukan, seperti dalam memperbaiki gizi;
- b. *Preventif* yaitu langkah-langkah untuk menghindari orang dari risiko penyakit;

- c. *Preventif* primer adalah terdiri dari cara-cara Pendidikan, seperti vaksinasi dan penyediaan gizi yang baik;
- d. *Preventif* sekunder adalah penyembuhan penyakit fase sejak dini. Pengobatan untuk penyakit yang terdeteksi sejak awal;
- e. *Preventif* tersier adalah pemeriksaan untuk penyakit, serta prosedur pemeriksaan dan perawatan;
- f. *Kuratif* adalah proses penyembuhan penyakit;
- g. *Rehabilitasi* adalah proses pemulihan dengan menggunakan teknik medis.

2.2.3 Jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Jenis fasilitas layanan Kesehatan menurut (PERMENPAN RI, 2016)

1. Tempat Praktik Mandiri Pelayanan Kesehatan

Fasilitas kesehatan yang dikelola oleh tenaga medis yang memiliki izin untuk memberikan bantuan langsung kepada pasien atau klien.

2. Pusat Kesehatan Masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat adalah layanan kesehatan yang paling awal dan yang pertama kali diperlukan oleh masyarakat pada saat mengalami masalah kesehatan atau kecelakaan. Pelayanan ini dilakukan baik secara mandiri maupun dalam kelompok dalam suatu organisasi untuk

menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, serta memulihkan Kesehatan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat. Definisi lain menyatakan bahwa pelayanan kesehatan masyarakat sangat penting untuk memastikan kebutuhan kesehatan atau layanan kesehatan yang sangat diperlukan oleh warga negara.

3. Klinik

Klinik adalah tempat yang memberikan layanan Kesehatan dengan menyajikan perawatan medis dasar dan spesialis, dikelola oleh berbagai jenis tenaga medis di bawah pimpinan tenaga Kesehatan.

4. Rumah Sakit

Menurut WHO, rumah sakit adalah bagian penting dari suatu sistem sosial dan Kesehatan, yang memberikan layanan lengkap, pengobatan berbagai penyakit, serta pencegahan masalah Kesehatan bagi masyarakat. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat untuk melatih tenaga Kesehatan dan sebagai lokasi untuk melakukan riset dibidang Kesehatan.

5. Apotek

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 tentang Apotek Pasal 1, apotek adalah sarana layanan farmasi di mana apoteker melakukan praktik kefarmasian.

6. Unit Tranfusi Darah

Unit Transfusi Darah (UTD) adalah tempat layanan Kesehatan yang mengorganisir donor darah, menyediakan darah, dan mendistribusi darah.

7. Laboratorium Kesehatan

Laboratorium klinik yang melakukan pemeriksaan spesimen pasien guna menunjang diagnosis dan pemulihan kesehatan

8. Optikal

Optikal adalah tempat Kesehatan yang menawarkan layanan pemeriksaan mata, pelyanan optis, dan/atau lensa kontak. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan penglihatan yang sesuai dengan peraturan.

9. Sumber daya manusia (SDM)

Menurut Permenkes no 19 tahun 2024 Pasal 19 huruf a puskesmas memiliki 50% tenaga kesahatan, sumber daya manusia Kesehatan daerah sangat terpencil non rawat inap dengan jumlah 25 - 29 tenaga Kesehatan yang terdiri dari, yaitu:

- a. dokter yang memiliki kompetensi di bidang kedokteran keluarga layanan primer;
- b. dokter; dan
- c. dokter gigi;

- d. perawat yang memiliki gelar vokasi dan/atau perawat terdaftar;
 - e. bidan yang memiliki gelar vokasi dan/atau bidan profesional;
 - f. profesional dalam promosi kesehatan serta ilmu perilaku dan/atau profesional kesehatan masyarakat;
 - g. epidemiolog kesehatan dan/atau profesional kesehatan masyarakat;
 - h. tenaga yang menangani sanitasi lingkungan dan/atau profesional kesehatan masyarakat;
 - i. ahli gizi;
 - j. apoteker;
 - k. spesialis teknologi di laboratorium medis;
 - l. psikolog yang berfokus pada klinis;
 - m. ahli fisioterapi; dan
 - n. terapis yang menangani kesehatan gigi dan mulut.
10. Fasilitas Pelayanan Kedokteran untuk Kepentingan Hukum
- Fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis untuk kebutuhan hukum, termasuk pelayanan forensik klinik, laboratorium forensik, dan dukungan untuk penegakan hukum. (Peratur Menteri Kesehat Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016, 2016)

2.2.4 Konsep Fasilitas Pelayanan Kesehatan dalam Perspektif Mutu Pelayanan

Dalam konteks fasilitas kesehatan merupakan indikator penting yang berpengaruh terhadap persepsi pasien. Kualitas fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, kenyamanan, kebersihan, dan ketersediaan sarana sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Fasilitas fisik merupakan bagian dari *service environment* yang memengaruhi persepsi mutu layanan.

Pada fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, kualitas fasilitas tidak hanya dilihat dari fisik bangunan, tetapi juga:

1. Ketersediaan peralatan medis;
2. Sarana pendukung kenyamanan (ruang tunggu, ventilasi, kebersihan);
3. Fasilitas sanitasi;
4. Ketersediaan obat dan bahan medis;
5. Aksesibilitas lokasi dan jam operasi;
6. Kelengkapan ruang pelayanan (UGD, KIA, laboratorium, farmasi, dll.).

Kondisi fasilitas yang baik meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempercepat respon petugas, sehingga pada akhirnya memengaruhi kepuasan pasien. (Armaijn *et al.*, 2024).

2.2.5 Cara Mengukur Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang diukur menggunakan sesuai standart permenkes nomor 19 tahun 2024, tentang penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat mengenai instrument penilaian kesesuaian fasilitas layanan di Puskesmas sangat terampil instrumen penelitian disusun berdasarkan landasan teori dan selanjutnya siap dilakukan uji validasi dan reliabilitas pada penelitian utama. (Menteri Kesehatan, 2024). Alat SERVQUAL yang digunakan dalam mengukur pada penilaian menggunakan *checklist* dengan skala *likers*, Skala penilain:

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| 1 = Sangat Tidak Memenuhi | 4 = Memenuhi |
| 2 = Tidak Memenuhi | 5 = Sangat Memenuh |
| 3 = Cukup Memenuhi | |

Adapun indikator pengukuran adalah :

1. Bangunan dan ruang pelayanan terawat;
2. Ruang tunggu nyaman (kursi, ventilasi, dan cahaya);
3. Obat yang dibutuhkan tersedia;
4. Alat medis layak digunakan, dalam kondisi baik sesuai kebutuhan;
5. Fasilitas sanitasi bersih dan baik;
6. Petunjuk arah fasilitas tersedia;
7. Akses menuju puskesmas baik;
8. Layanan penunjang (laboratorium, imunisasi) tersedia,

9. Tempat parkir tersedia dengan baik;
10. Toilet yang tersedia bersih dan berfungsi dengan baik;
11. Memiliki tenaga Kesehatan yang lengkap (Dokter, perawat, gizi, alalisis, apoteker, kesehatan masyarakat, bidan, kesehatan lingkungan);
12. Pagar sekeliling untuk melindungi Puskesmas dalam keadaan terawat, teratur, dan bersih.

Kategori kualifikasi

Skor Minimal: $12 \text{ butir} \times 1 = 12$

Skor Maksimal: $12 \text{ butir} \times 5 = 60$

Lebar Interval: $(60 - 12) / 3 = 16$

Kualifikasi memiliki skor

Kurang baik jika mendapatkan kategori 12-27

Cukup baik jika mendapatkan kategori 28-44

Sangat baik jika mendapatkan kategori 45-60

2.3 Konsep Kepuasan Pasien

2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan sebuah ukuran yang bisa dinilai tentang layanan yang diterima, dimana terdapat perbandingan antara hasil atau kinerja sebenarnya dari layanan dengan apa yang telah mereka dengar sebelumnya melalui cerita, iklan, dan informasi, meskipun mereka belum pernah merasakannya secara langsung. (Karunia *et al.*, 2022).

Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai sikap dari konsumen yang menunjukkan tingkat keterikatan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan yang sudah dialami sehingga perilaku konsumen juga dapat dipandang sebagai representasi dari kebiasaan pembeli (N. Sari *et al.*, 2025).

Kepuasan pasien menjadi indikator utama dari kualitas dalam layanan kesehatan, yang menunjukkan seberapa jauh layanan tersebut memenuhi ekspektasi pasien sembari mengikuti kode etik dan standar professional yang berlaku. (Usman *et al.*, 2025).

Merujuk pada berbagai teori yang telah disebutkan, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah ukuran dari seberapa baik kualitas layanan yang diberikan, yang dapat dinilai dari seberapa baik atau buruknya pelayanan Kesehatan di setiap lembaga.

2.3.2 Dimensi Kepuasan

Kementerian Kesehatan menetapkan tujuh dimensi mutu nasional. (Profil Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022):

1. Efektivitas – pelayanan menggunakan bukti ilmiah yang dapat memberikan hasil terbaik bagi pasien;
2. Keamanan (*Safety*) – meminimalkan risiko cedera atau kesalahan medis;
3. Berorientasi pada Pasien – menghargai nilai, budaya, dan preferensi pasien;
4. Tepat Waktu – mengurangi keterlambatan dan waktu tunggu yang tidak perlu;
5. Efisiensi – penggunaan sumber daya secara optimal tanpa pemborosan;
6. Keadilan (*Equity*) – pelayanan tanpa diskriminasi, termasuk bagi masyarakat terpencil;
7. Keterpaduan (*Integrated Care*) – koordinasi lintas unit, lintas profesi, dan lintas fasilitas pelayanan.

2.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan

Manfaat pengukuran kepuasan pada dasarnya memberikan umpan balik yang cepat, relevan, dan objektif mengenai pelaksanaan pelayanan. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan telah dilaksanakan, kemudian membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil tersebut, penyelenggara pelayanan dapat menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Secara lebih rinci, pengukuran kepuasan memiliki beberapa manfaat, (Dr. Amrizal Dedi , S.Sos., 2025)., yaitu:

- a. Meningkatkan rasa keberhasilan dan pencapaian kinerja.
Pengukuran dapat memberikan gambaran mengenai keberhasilan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil tersebut dapat mendorong munculnya rasa berprestasi yang selanjutnya menjadi motivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan;
- b. Menjadi dasar dalam penetapan standar kinerja, pengukuran dapat digunakan sebagai dasar untuk menetapkan standar kinerja dan prestasi yang perlu dicapai. Dengan adanya standar tersebut, pelaksana pelayanan memiliki arah yang lebih jelas dalam melakukan perbaikan sehingga mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan;

- c. Memberikan umpan balik secara langsung. Pengukuran kepuasan memungkinkan pelaksana memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Umpan balik tersebut menjadi semakin bermakna apabila penilaian dilakukan secara langsung oleh pelanggan sebagai penerima pelayanan;
- d. Menentukan langkah perbaikan pelayanan. Evaluasi pengukuran memberikan informasi mengenai aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki, termasuk cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan. Informasi tersebut dapat diperoleh secara langsung dari pelanggan sehingga perbaikan yang dilakukan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu, pengukuran dapat menjadi motivasi bagi petugas untuk meningkatkan produktivitas dan mencapai kinerja yang lebih baik.

2.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien tidak hanya muncul dari hasil pelayanan yang didapatkan, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai hal yang terkait dengan sifat pasien, pelayanan kesehatan, serta kondisi pelayanan dilakukan. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna pelayanan Kesehatan. (Carolin *et al.*, 2023)., yaitu:

- a. Pemahaman pasien terhadap pelayanan pemahaman pasien mengenai jenis pelayanan yang akan diterima dapat memengaruhi penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Informasi yang jelas mengenai prosedur dan jenis pelayanan akan membantu pasien memiliki harapan yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan;
- b. Sikap kepedulian petugas kesehatan perhatian, kepedulian, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan merupakan aspek yang dapat memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan Kesehatan;
- c. Biaya pelayanan, besarnya biaya yang harus dikeluarkan pasien dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam menilai pelayanan kesehatan yang diterima;
- d. Kondisi fisik dan kenyamanan pelayanan penampilan petugas kesehatan serta kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan merupakan bagian yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan;

- e. Jaminan keamanan, rasa aman yang diberikan oleh petugas kesehatan selama proses pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya;
- f. Keandalan dan keterampilan petugas kesehatan, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, terampil, dan sesuai dengan kebutuhan pasien menjadi salah satu unsur penting dalam membentuk kepuasan pasien;
- g. Kecepatan dalam merespons keluhan, kecepatan dan ketepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dapat dikelompokkan ke dalam faktor internal, faktor emosional, dan faktor eksternal. (Nasrudin, 2023).

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari karakteristik atau kondisi individu yang menerima pelayanan. Faktor tersebut meliputi:

- a. Usia, kebutuhan seseorang terhadap barang maupun jasa cenderung mengalami perubahan seiring dengan bertambahnya usia. Dalam pelayanan kesehatan, peningkatan usia umumnya diikuti dengan meningkatnya kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan

dibandingkan dengan kebutuhan terhadap pelayanan yang bersifat preventif. (Trisnantoro, 2006).

- b. Jenis kelamin, perbedaan pola kesakitan antara perempuan dan laki-laki dapat memengaruhi kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan. Tingginya angka kesakitan pada perempuan dibandingkan laki-laki dapat menyebabkan perempuan memiliki kebutuhan yang relatif lebih besar terhadap pelayanan kesehatan.
- c. Tingkat pendidikan dapat memengaruhi pengetahuan dan kesadaran seseorang mengenai kondisi kesehatan. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kesadaran yang lebih baik mengenai status kesehatan dan konsekuensi dari pemanfaatan pelayanan kesehatan (Trisnantoro, 2006). Oleh karena itu, perbedaan tingkat pendidikan dapat menghasilkan perbedaan dalam pemanfaatan dan penilaian terhadap pelayanan kesehatan.
- d. Pekerjaan berhubungan dengan kondisi sosial ekonomi seseorang dan secara tidak langsung dapat memengaruhi kemampuan dalam memilih pelayanan kesehatan. Individu dengan tingkat pendapatan yang relatif lebih tinggi cenderung memiliki pilihan yang lebih luas dalam menentukan jenis pelayanan kesehatan yang digunakan.

e. Faktor sosial, hubungan sosial dengan keluarga, teman, maupun lingkungan sekitar dapat memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan. Informasi, pengalaman, dan rekomendasi yang diperoleh dari orang lain dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan pelayanan kesehatan yang dianggap berkualitas.

2. Faktor Emosional

Faktor emosional berkaitan dengan keyakinan, pengalaman, dan persepsi individu terhadap pelayanan yang diterimanya. Seseorang yang mengetahui atau meyakini bahwa orang lain memperoleh pengalaman yang memuaskan dari suatu pelayanan cenderung memiliki keyakinan positif terhadap pelayanan yang sama. Pengalaman orang lain dapat membentuk persepsi dan harapan seseorang sebelum menggunakan pelayanan kesehatan. Selain itu, kebudayaan juga dapat memengaruhi perilaku pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Nilai, keyakinan, dan kebiasaan yang dimiliki pasien dapat memengaruhi cara pasien memahami kondisi kesehatan dan mengambil keputusan terkait pelayanan yang akan digunakan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan kesehatan perlu memahami latar belakang sosial dan budaya pasien dalam memberikan pelayanan.

3. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah elemen yang datang dari lingkungan di mana pelayanan terjadi dan sifat dari pelayanan yang diterima oleh pasien. Elemen-elemen tersebut mencakup:

- a. Karakteristik produk atau pelayanan, karakteristik pelayanan kesehatan dapat dilihat dari aspek fisik maupun fasilitas pendukung yang tersedia. Kebersihan ruang pelayanan, kondisi ruang perawatan, serta kelengkapan perlengkapan merupakan aspek yang dapat memengaruhi persepsi pasien. Kondisi lingkungan pelayanan yang bersih dan terawat dapat memberikan rasa nyaman sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pasien;
- b. Biaya dan harga layanan adalah factor yang penting bagi pasien saat menilai mutu layanan Kesehatan. Pasien mungkin berharap bahwa biaya yang lebih tinggi akan sesuai dengan peningkatan kualitas layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, hubungan antara uang dibelanjakan dan kualitas layanan yang didapat bisa mempengaruhi seberapa puas pasien;
- c. Layanan menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan di antara pasien. Layanan kesehatan, termasuk perawatan, harus diberikan dengan kemampuan yang baik sambil memperhatikan kebutuhan, keadaan dan

hak-hak pasien. Layanan yang dilakukan dengan cara yang sesuai, ramah, serta menghargai pasien bisa menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepuasan;

d. Lokasi pelayanan kesehatan berkaitan dengan kemudahan pasien dalam mengakses fasilitas pelayanan. Jarak antara tempat tinggal dengan fasilitas kesehatan, ketersediaan transportasi, kondisi lingkungan, serta tata letak ruang pelayanan menjadi beberapa aspek yang dapat dipertimbangkan pasien ketika memilih dan menggunakan pelayanan Kesehatan;

e. Fasilitas ketersediaan sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Fasilitas yang memadai dapat mendukung kelancaran pelayanan sekaligus memberikan kenyamanan kepada pasien. Kondisi fasilitas yang baik juga dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan;

f. Citra (*image*) merupakan mitra pelayanan kesehatan terbentuk melalui pengalaman dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang pernah diterimanya. Pasien dapat menyampaikan pengalaman tersebut kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui lingkungan sosialnya. Informasi dan pengalaman yang positif dapat membentuk

citra yang baik terhadap suatu fasilitas pelayanan kesehatan;

- g. Desain visual, kondisi dan tata ruang pelayanan dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Penataan ruang, dekorasi, kebersihan, dan kerapian lingkungan pelayanan perlu diperhatikan agar dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien;
- h. Suasana pelayanan yang aman, nyaman, dan kondusif dapat memberikan pengalaman positif kepada pasien maupun pengunjung. Kenyamanan tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik lingkungan, tetapi juga dengan hubungan interpersonal antara pasien dan petugas kesehatan. Sikap yang ramah dan hubungan yang baik dapat mendukung terbentuknya kepuasan pasien;
- i. Komunikasi yang efektif antara pasien dan petugas kesehatan merupakan bagian penting dalam proses pelayanan. Komunikasi yang baik memungkinkan kebutuhan dan keluhan pasien dipahami secara tepat.

Tanggapan yang cepat terhadap masalah juga bisa membuat pasien merasa diperhatikan dan dihargai saat menerima layanan.

Berdasarkan uraian diatas, kepuasan pasien dapat dipahami sebagai respons atau sikap pasien setelah membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapan yang

dimilikinya. Kepuasan berkaitan dengan derajat kesukaan atau ketidaksukaan seseorang terhadap pelayanan yang telah dirasakan. Dengan demikian, penilaian pasien terhadap pelayanan merupakan bagian penting dalam memahami perilaku pengguna pelayanan kesehatan.

2.3.5 Cara Mengukur Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dapat diukur sesuai standar PERMENKES RI No. 30 tahun 2022, tentang indikator nasional mutu. Kepuasan pasien menggunakan instrument keusioner dengan jumlah pertanyaan sepuluh poin dengan skala likers dan skor penilaian yaitu:

1 = Sangat Tidak Puas	4 = Puas
2 = Tidak Puas	5 = Sangat Puas
3 = Cukup	

Adapaun indikator pengukuran yang digunakan dalam kuesioner sebagai berikut :

1. Seberapa jelas dan mudah dipenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan ini?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan (alur, tahapan, SOP)?
3. Bagaimana ketepatan waktu pelayanan (lama menunggu, waktu penyelesaian)?

4. Bagaimana kewajaran dan kejelasan informasi biaya pelayanan?
5. Bagaimana kualitas layanan yang Anda terima (hasil akhir pelayanan)?
6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
7. Bagaimana sikap petugas (ramah, sopan, membantu)?
8. Bagaimana kemampuan fasilitas kesehatan dalam menindaklanjuti pengaduan/keluhan?
9. Bagaimana kelayakan ruang tunggu, fasilitas pelayanan, kebersihan, dan kenyamanan?
10. Apakah saya puas dengan layanan secara keseluruhan?

Interpretasi skor kepuasan pasien sesuai kualifikasih yaitu:

Rentan Nilai rata-rata	Kategori Kepuasan
10-22	Tidak Puas
24-36	Cukup puas
37-50	Sangat Puas

2.4 Model SERVQUAL Atau Service Quality

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry membuat model kualitas layanan (SERQUAL). Servqual didasarkan pada perbandingan dua komponen utama: persepsi pelanggan tentang layanan yang sebenarnya diharapkan dan persepsi pelanggan. Harapan pelanggan sebanding dengan layanan yang seharusnya diberikan perusahaan kepada pelanggan. Informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi organisasi) menentukan harapan pelanggan ini. (Alauddinon Falih, 2021). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membuat lima metode:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sebagai bukti yang nyata, orang bisa melihat fasilitas, bangunan, alat dan cara karyawan perusahaan tampil. Cara fisik sebuah bisnis mempengaruhi penilaian pelanggan tentang layanan yang diberikannya.

2. Keandalan

Keandalan menunjukkan seberapa baik perusahaan mampu memberikan layanan yang benar dan tepat sesuai yang dijanjikan. Aspek ini penting tidak hanya untuk isu besar, tetapi juga untuk isu kecil karena pelanggan memberikan penilaian terhadap perusahaan.

3. Daya Tanggap (*Resilience*).

Daya tanggap merupakan cara perusahaan menunjukkan keinginan dan keseriusan dalam memberikan layanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya berhubungan dengan seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga apakah perusahaan atau karyawannya benar-benar bersungguh-sungguh membantu pelanggan.

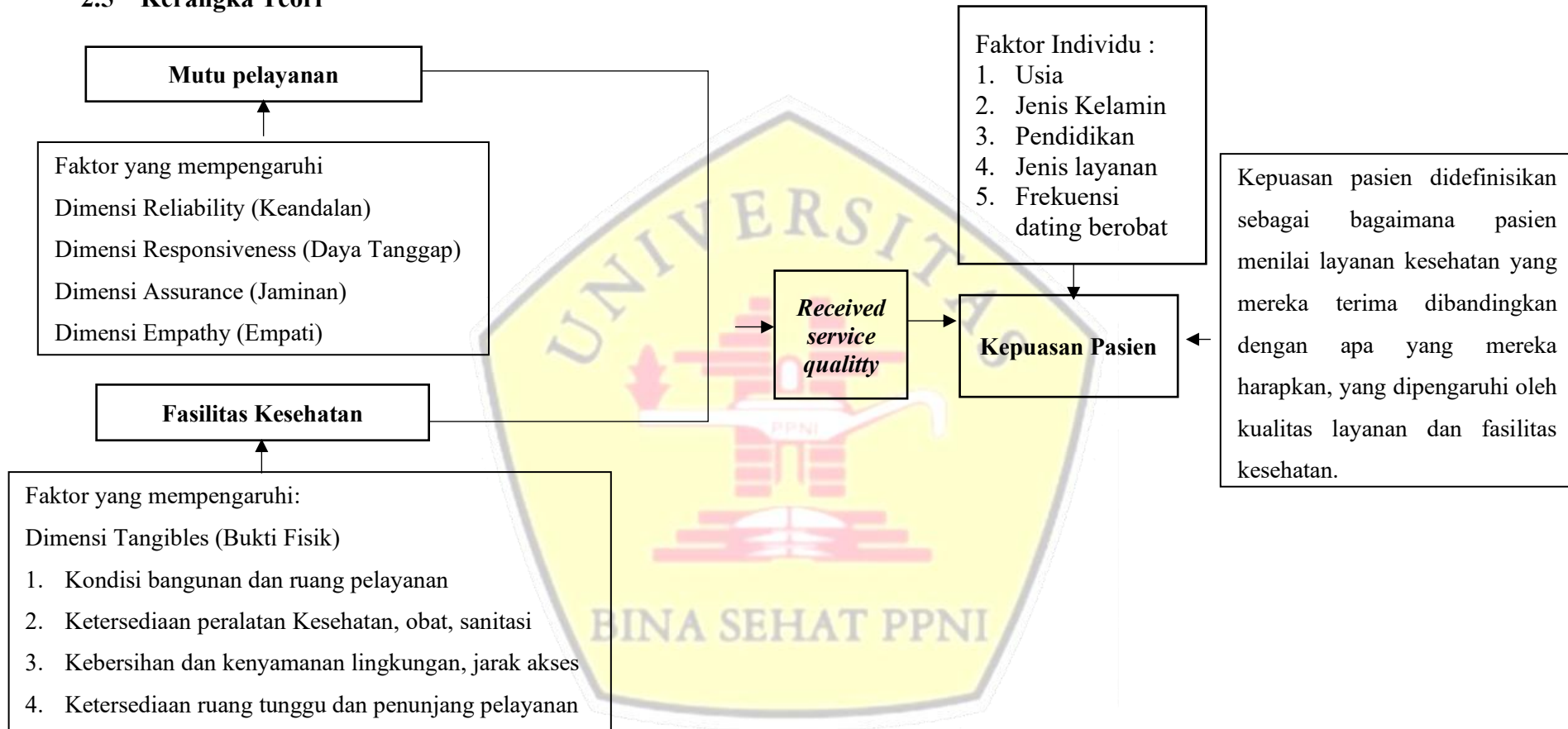
4. Keyakinan (*Trust*).

Kemampuan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan, termasuk pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5. Empati

Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan baik mengenai layanan yang diberikan perusahaan akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan saat meningkatkan kualitas pelayanan.

2.5 Kerangka Teori



Gambar 2. 1. Kerangka Konsep Teori SERQUAL(Donabedian Avedis, 1988)

2.6 Penelitian Yang Relevan

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul peneliti	Desain	Sampel	Variabel	Instrument	Hasil
1	(Suryadi & Rachmiana, 2024)	Analisis dampak kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan penerima layanan pada Pusat Kesehatan Masyarakat tersertifikasi internasional di Kota Banda Aceh	Kuantitatif,	150 sampel	Variabel bebas lima dimensi mutu pelayanan Variable terikat kepuasan pasien	Kuesioner	dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (nilai CR > 1,96 dan $p < 0,05$). Secara khusus, dimensi “bukti fisik” dan “empati” memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien.
2	(Sitorus & Lestari, 2021)	Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bayangkara	<i>Cross Sectional</i>	150 pasien	Independen: Fasilitas Kesehatan Dependen: Kepuasan Pasien	<i>Checklist</i> fasilitas, kuesioner kepuasan	Terdapat hubungan kuat fasilitas kesehatan dengan kepuasan ($r = 0,63$).
3	(Hasan <i>et al.</i> , 2025)	Analisis Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit di Rumah Sakit Mega Buana Palopo 2025	<i>cross-sectional</i>	116 pasien	Independen: kualitas Pelayanan, Dependen: Tingkat Kepuasan pasien	Kuesioner skala <i>likers</i>	hubungan yang signifikan antara sumber daya manusia ($p=0,001$), interaksi staf medis ($p=0,003$), dan kepuasan pasien ($p=0,002$) dengan kualitas pelayanan rawat jalan

4	(Harun & Damanik 2022)	Evaluasi Fasilitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien IGD	kuantitatif	100 pasien IGD	Independen: Fasilitas IGD, Dependen: Kepuasan Pasien	Lembar observasi, kuesioner kepuasan	Fasilitas IGD menjadi faktor dominan penentu kepuasan ($\beta = 0,47$).
5	(Manurung et al., 2020)	<i>The Influence of Nursing Service Quality on Patient Satisfaction at Dr. Pirngadi Medan Regional General Hospital</i>	<i>Cross Sectional</i>	90 Pasien rawat inap	Independen: Kualitas Pelayanan, Dependen: Kepuasan	Kuesioner kualitas pelayanan, kuesioner kepuasan	yaitu ada 5 faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Ruang rawat inap RSUD DR.Pirngadi Medan yaitu kehandalan, kepastian, penampilan, empati, ketanggapan
6	(Tzeng & Yin 2008)	<i>The Relationship Between Hospital Physical Environment and Patient Satisfaction</i>	<i>Creoss sectional</i>	210 pasien	Independent: Healthcare Facility Environment, Dependen: Patient Satisfaction	<i>Checklist</i> fasilitas & kuesioner	Lingkungan fisik rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
7	Mahmud, Zaman & Khan (2011)	<i>Measuring Patient Satisfaction: A Cross-Country Study</i>	<i>Survey</i>	350 pasien	Independen: Pelayanan, Fasilitas, Dependen: Kepuasan	<i>Patient Satisfaction Survey</i>	Fasilitas kesehatan merupakan faktor dominan dalam membentuk kepuasan

9	Parwidia Puput Nurita & Kusuma (2026)	<i>The Impacts of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction at Puskesmas Wonosari II</i>	Kuantitatif, <i>ex post facto</i>	100 pasien Puskesmas Wonosari II	X ₁ : Fasilitas X ₂ : Kualitas pelayanan Y: Kepuasan pasien	Kuesioner skala Likert (α 0,802–0,808)	Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($R^2=0,619$); kualitas pelayanan berpengaruh signifikan ($R^2=0,209$); pengaruh simultan sebesar 64,5%
10	Radito, (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas	Kuantitatif, survei analitik	Pasien Puskesmas	X ₁ : Kualitas pelayanan X ₂ : Fasilitas Y: Kepuasan pasien	Kuesioner SERVQUAL	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
11	(Pangaribuan et al. 2025)	<i>A systematic assessment of the impact of service quality (Servqual) on BPJS patients' satisfaction in Indonesian healthcare institutions</i>	Kuantitatif, <i>cross sectional</i>	Systematic review 9 artikel	X: 5 dimensi SERVQUAL Y: Kepuasan pasien	Kuesioner skala likert	menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan secara keseluruhan terhadap kepuasan pasien BPJS.
12	(Sari 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas	kuantitatif	Pasien puskesmas	X: Kualitas pelayanan Y: Kepuasan pasien	Kuesioner SERVQUAL	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien

13	(Oktoviani & Nurhadi, 2024)	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Citapen	Kuantitatif survei	98 pasien	X ₁ : Kualitas pelayanan X ₂ : Fasilitas kesehatan Y: Kepuasan pasien	Kuesioner	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien
14	(Muhammad, Prasetijono, and Dwi, 2025)	<i>Impact of Health Service and Facility Quality on Patient Contentment at Mulyoharjo Health Center, Pemalang Regency</i>	Kuantitatif dengan pendekatan observasi analitik	100 pasien	Variabel Independen: Fasilitas Kesehatan dan kualitas pelayanan, Variabel dependen: kepuasan pasien	Eksplanatori	Peneliti membuktikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan optimasi fasilitas kesehatan merupakan determinan krusial dalam membangun kepuasan pasien di tingkat pelayanan primer.
15	(Rahimi Mehdi & Solyamani Fateme 2022)	<i>Quality Assessment Methods of Hospital Services from the Viewpoint of Patients Based on Standard Assessment Models in Iran: A Narrative Review</i>	Literature review,	212 Artikel	Variabel X Mutu/ Kualitas pelayanan Variabel Y kepuasan pasien	SERVQUAL	<i>Patients' satisfaction with hospital care is suitably evaluated by the SERVQUAL instrument. As a result, it can be used to evaluate the quality of hospital services in conjunction with the opinions of other health system stakeholders.</i>