

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes RI, 1991). Dengan kata lain puskesmas mempunyai wewenang dan tanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya.

Menurut Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004 puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja .

2. Manajemen Puskesmas

Manajemen puskesmas dapat digambarkan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang bekerja secara sinergik, sehingga menghasilkan keluaran yang efisien dan efektif. Manajemen puskesmas tersebut terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban. Seluruh kegiatan diatas merupakan satu kesatuan yang saling terkait dan berkesinambungan (Depkes RI, 2006).

3. Perencanaan Puskesmas

Arah perencanaan puskesmas adalah mewujudkan kecamatan sehat 2010. Dalam perencanaan puskesmas hendaknya melibatkan masyarakat sejak awal sesuai kondisi kemampuan masyarakat di wilayah kecamatan.

Pada dasarnya ada 3 langkah penting dalam penyusunan perencanaan yaitu:

- a) Identifikasi kondisi masalah kesehatan masyarakat dan lingkungan serta fasilitas pelayanan kesehatan tentang cakupan dan mutu pelayanan,
- b) Identifikasi potensi sumber daya masyarakat dan provider,
- c) Menetapkan kegiatan-kegiatan untuk menyelesaikan masalah.

Hasil perencanaan puskesmas adalah Rencana Usulan Kegiatan (RUK) tahun yang akan datang setelah dibahas bersama dengan Badan Penyantun Puskesmas (BPP). Setelah mendapat kejelasan dana alokasi kegiatan yang tersedia selanjutnya puskesmas membuat Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK). Proses perencanaan dapat menggunakan instrumen Perencanaan Tingkat Puskesmas (PTP) yang telah disesuaikan dengan kondisi setempat atau dapat memanfaatkan instrument lainnya.

4. Penggerakkan Pelaksanaan

Puskesmas melaksanakan serangkaian kegiatan yang merupakan penjabaran lebih rinci dari rencana pelaksanaan kegiatan. Penyelenggaraan penggerakan pelaksanaan puskesmas melalui instrumen lokakarya mini puskesmas yang terdiri dari :

- a) Lokakarya mini bulanan adalah alat untuk penggerakan pelaksanaan kegiatan bulanan dan juga monitoring bulanan kegiatan puskesmas dengan melibatkan lintas program intern puskesmas.
- b) Lokakarya mini tribulanan dilakukan sebagai penggerakan pelaksanaan dan monitoring kegiatan puskesmas dengan melibatkan lintas sektoral, Badan Penyantun Puskesmas atau badan sejenis dan mitra yang lain puskesmas sebagai wujud tanggung jawab puskesmas perihal kegiatan.
- c) Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian

Untuk terselenggaranya proses pengendalian, pengawasan dan penilaian diperlukan instrumen yang sederhana. Instrumen yang telah dikembangkan di puskesmas adalah:

- ü Pemantauan Wilayah Setempat (PWS)
- ü Penilaian/Evaluasi Kinerja Puskesmas sebagai pengganti dan stratifikasi.

5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam prespektif TQM (*TOTAL QUALITY MANAGEMENT*), kualitas dipandang secara lebih luas, di mana tidak hanya aspek hasil saja yang ditentukan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan. Kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

Pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*misalnya*

perceived quality) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian / sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*) kualitas dari segi nilai dan harga.

Supranto (2011 :156) menerangkan kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus segera berusaha melakukan pengukuran tingkat dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen tidak semudah mengukur berat badan/tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan/konsumen sangat tergantung pada mutu dan kualitas suatu produk. Dalam pemasaran jasa, dimensi kualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

1. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. Responsiveness (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

3. Assurance (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. Tangibles (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi (Sianipar, 1998), sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2010:25).

Menurut Moenir (2000:16) Pelayanan Jasa sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain.

6. Dimensi Kualitas Pelayanan

Cakupan dimensional dari kualitas layanan sangat luas. Untuk menyederhanakan, dimensi tersebut, salah satunya dapat dikelompokkan dalam

dua dimensi besar, yakni :

- a) Didasarkan pada mutu produk yang bersifat konkrit (*search goods*), misalnya : rumah, kendaraan bermotor, makanan pahe, rumah tipe sederhana, elektronik, jasa layanan cepat atau lambat, dan produk-produk nyata lainnya. Dalam di mensi ini perhatian dan titik tekan utama baik dari provider maupun user atau customer tentang kualitas layanan adalah berada pada pertimbangan fisik mutu produk, seperti apakah model fisiknya menarik, fashionable atau usang, bentuk atau body sepeda motor yang “sporty”, rumah dengan desain minimalis yang menawan. Kesemuanya ditujukan pada mutu produk secara fisik. Untuk kualitas layanan dengan dimensi fisik tentu memiliki keunggulan yang mudah untuk diukur (measureable)
- b) Didasarkan pada hubungan antara produk dengan pemakai. Dalam dimensi ini titik tekan utama bukan pada persepsi penilaian user terhadap keunggulan mutu produk secara konkrit dibandingkan produk lain, melainkan lebih menunjuk pada berbagai pertimbangan yang melibatkan persepsi, pengalaman dan keterikatan khusus antara si pemakai dengan produk yang digunakan. Keterikatan khusus dalam hal ini dapat diartikan memori masa lalu, perasaan eksklusivitas, loyalitas penggunaan produk karena generasi dan lingkungan keluarga, asumsi-asumsi atas suatu produk yang lebih

dikarenakan intensitas dan pengalaman informasi oleh pengguna. Dengan kata lain, karakter dimensi kualitas yang didasarkan pada relasi pengguna dan produk adalah :

- Sangat dipengaruhi oleh aspek marketing dan purchasing
- Sangat ditentukan oleh faktor keputusan pengguna (judgement), kenyamanan (hospitality), dan kekhususan (exception)

Selain didasarkan pada mutu produk dan hubungan produk dengan pengguna, sebenarnya dimensi kualitas juga banyak berkaitan dengan aktor atau pihak siapa yang paling tepat, paling berhak menetapkan criteria kualitas atas suatu produk layanan. Dalam kaitan ini ada dua (2) pendapat “mainstream” yakni pendapat yang menyatakan bahwa pengguna atau user adalah pihak yang paling tepat dan berhak untuk menetapkan criteria kualitas, dan pendapat yang lebih bersepakat bahwa kriteria kualitas dapat ditentukan oleh provider dan oleh user. Bahkan menjadi sesuatu yang handal apabila criteria kualitas layanan ditetapkan melalui kontrak atau kesepakatan dari kedua belah pihak, yakni provider dan user layanan.

7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, atatus sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (Performance)
2. Keandalan (Reability)
3. Mudah dalam penggunaan (Each of use)
4. Estetika (Esthetics), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya mematuhi variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.

Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka

8. Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman (Nursalam; 2011), kualitas pelayanan perawat memiliki beberapa aspek, yaitu:

- a. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga reliability mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat.

- b. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu kesediaan atau kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Jaminan kepastian (Assurance), yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan).
- d. Empati (Emphaty), yaitu membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya.
- e. Bukti langsung (Tangible), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan.

Sedangkan menurut DepKes RI telah menetapkan bahwa pelayanan perawat dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar keperawatan, aspek dasar tersebut meliputi:

1. Penerimaan, perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, dan budaya, sehingga menjadi pribadi yang utuh.
2. Perhatian, aspek ini meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharapkan imbalan, memiliki sensitifitas dan peka terhadap

setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

3. Komunikasi, aspek ini meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien.
4. Kerjasama, aspek ini meliputi sikap perawat yang harus mampu melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.
5. Tanggungjawab, aspek ini meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

Pendapat lain dari Gespersz (Bustami; 2011), bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan aspek:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu pelaksanaan atau proses pelayanan yang diberikan perawat
- b. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan perawat dan bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penanganan keluhan dari pasien
- e. Kelengkapan, menyangkut dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan
- f. Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan perawat dan tersedianya fasilitas pendukung
- g. Variasi model pelayanan, berhubungan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan

- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas perawat
- i. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan menjangkau, dan ketersediaan informasi
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, fasilitas yang diberikan, dan penampilan perawat

Menurut Christine (Pohan; 2007), aspek kualitas pelayanan meliputi:

- a. Ketepatan waktu, meliputi akses dan waktu tindakan
- b. Informasi, meliputi penjelasan dari jawaban apa, mengapa, bagaimana, kapan, dan siapa
- c. Kompetensi teknis, meliputi pengetahuan perawat, keterampilan, dan pengalaman.
- d. Hubungan antarmanusia, meliputi rasa hormat, sopan santun, perilaku, dan empati
- e. Lingkungan, meliputi kebersihan, kenyamanan, keamanan dan penampilan perawat.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa aspek yang dipakai untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati, dan bukti langsung.

9. Pengertian Kepuasan Masyarakat/Pasien

Kepuasan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah puas yang berarti merasa senang: perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan

kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Poerwodarminto, 2003).

Kepuasan pelanggan/pasien dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. (Juliana, 2008)

Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih ke dokter atau pengobatan lain. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa namun bila kinerja sesuai harapan ataupun melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. (Imbalo, 2006)

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi (Kotler, 2008).

Kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan utama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut (purnomo, 2002)

Menurut Kotler (2002:36) bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesan kinerja dan harapan. Sedangkan Tjiptono (2000:145) mengatakan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk dan jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi konsumen dalam waktu yang lama. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan

merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Indrajati (2001) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Pasien baru merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya. Ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan apa yang disebut diatas pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut, kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007)

Perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan konsumen, maka akan dapat menjadikan konsumen tersebut loyal terhadap jasa yang ditawarkan. Dan

sebaliknya jika pelanggan tidak puas, ini merupakan peluang bagi perusahaan pesaing, ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan beberapa hal yaitu (Alma, 2002:73) :

1. Tidak sesuai harapan dengan konsumen
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
3. Prilaku personal kurang menyenangkan
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak memuaskan
5. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
6. Promosi/iklan terlalu mutlak tidak sesuai dengan kenyataan

10. Faktor - faktor dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen

Dalam meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, terhadap beberapa faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan produk / jasa mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang duharapkannya.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk

dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai social yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

11. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien

Aspek-aspek Kepuasan Pasien Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat.

Menurut Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono; 2002), aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.

- b. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

Selain itu menurut Krowinski (dalam Suryawati; 2004), terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik pofesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Kemudian menurut Hinshaw dan Atwood (dalam Hajinezhad; 2007), aspek kepuasan pasien yaitu:

- a. Teknik pelayanan professional
- b. Kepercayaan
- c. Pendidikan pasien

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika.

12. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Pada dasarnya hubungan antara kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat dibagi dalam dua pola relasi. Pertama, kualitas pelayanan salah satu syaratnya adalah kepuasan pelanggan; Kedua, kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Untuk pola hubungan yang pertama, tercermin misalnya dari pendapat Evans dan Lindsay (1997) yang mengatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pendapat yang lain, Pasolong (2008) menjelaskan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan : "kualitas pelayanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas"

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penerbit	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Alat / Metode Penelitian	Kesimpulan
1.	Nidia	Pengaruh Kualitas layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar	Variabel bebas (X) Kualitas layanan jasa. Variabel terikat (Y) kepuasan pasien	Regresi Linier Berganda.	Bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible), secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bara-baraya Makassar
2.	Dwi Qori Marantika	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru	Variabel Bebas (X) Kualitas pelayanan. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Konsumen	Regresi Linier Berganda	Bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (reability, responsiveness, assurance, empathy, tangible), secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pasien rawat jalan pada RSIA Eria Bunda.
3	Enny Oktavianti	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru	Variabel Bebas (X) kualitas pelayanan. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pelanggan	Regresi Linier Berganda	Bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelanggan pada rumah sakit Eria Bunda Pekanbaru.

C. Kerangka Pemikiran

Untuk mencapai kepuasan masyarakat organisasi harus dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.



D. Hipotesis

Dari latar belakang masalah dan kajian teoritis yang ada maka penulis merumuskan hipotesis yaitu: Diduga Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Berobat di Puskesmas Peranap Kabupaten Indragiri Hulu masih rendah.