

Nama : Ririn Alfiyani

NPM : 2216041096

Kelas : Reguler C

Tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BPJS DI PUSKESMAS HAJIMENA NATAR LAMPUNG SELATAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan melibatkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang di anggap relevan dengan topik kajian menyangkut kepuasan pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan di bidang kesehatan yang sudah penulis pilih untuk menambah pemahaman dan perbandingan serta referensi guna menjadi rujukan bagi penulis.

Siti Raudah (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas rawat inap dengan dimensi tangible yaitu dalam bentuk fisik pelayanan, dimensi reliability yaitu pelayanan petugas, dimensi responsivness yaitu tanggapan dari petugas pelayanan, dimensi assurance yaitu dalam bentuk jaminan pelayanan petugas terhadap pasien, dan dimensi empati yaitu kepedulian petugas pelayanan terhadap pasien selama ini dapat memberi kepuasan pasien di Puskesmas rawat inap haruyan.

Masithah Pratiwi (2020). Pengaruh kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas selopampang temanggung. Hasil penelitian menunjukan kualitas pelayanan dengan dimensi Cepat Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara

positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, dimensi Keandalan dan Bukti Fisik tidak dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Indria Sukma Septiyaningsih, Arif Haryana dan Sylvia Sari Rosalina (2019) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tujuan, Citra dan loyalitas pasien pada unit rawat jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pelanggan 14 berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Citra rumah sakit, kepuasan pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien, Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Kadek lin Listyana Dewi, Ni Nyoman Yulianthi dan Ni Luh Wayan Sayang Telegawathi (2019). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja adalah bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kompetensi, mengakses, sikap sopan dan santun, komunikasi, serta keamanan namun apabila dijalankan secara bersama-sama sedangkan bila dijalankan satu persatu atau parsial maka yang mempengaruhi kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan di Kota Singaraja adalah variabel bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Pelayanan

a) Pengertian pelayanan

Pengertian pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh

instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b) Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan terbaik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik atas pelayanan yang diterima.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.2 Teori Kualitas

Tjiptono mendefinisikan “kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan; kecocokan untuk pemakaian; perbaikan keberlanjutan; bebas dari kerusakan/cacat; pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; melakukan segala sesuatu dengan benar; sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan” (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas menurut ahli marketing kotler (1997:49) mengatakan “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”.

2.2.3 Teori Kualitas Pelayanan Kesehatan

Landasan teori yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan adalah teori yang diciptakan Fandy dan Anastasia (2003) menetapkan lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Lebih jelasnya dapat diuraikan lebih lanjut.

1. Dimensi Tangibles (keberwujudan) merupakan ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa.
2. Dimensi Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
3. Dimensi Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
4. Dimensi Assurance (jaminan) merupakan pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
5. Dimensi Empathy (empati) merupakan perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

2.2.4 Teori Kepuasan Pasien

Kepuasan masyarakat (pasien) dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil diperoleh. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik hasil yang diperoleh dan dirasakan. Semakin baik kualitas hasil yang diperoleh maka kepuasan pelanggan semakin baik. Kepuasan dapat didefinisikan sebagai “usaha untuk memenuhi sesuatu” atau “untuk membuat sesuatu yang memadai” Tjiptono (2014) mendefinisikan “Kepuasan pelanggan sebagai respon emosional terhadap evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa”. Respon emosional dapat berupa perasaan yang dirasakan ketika sesuatu yang diinginkan tercapai. Orang yang terus menerus dan berulang kali datang ke tempat

yang sama tanpa setiap keluhan untuk menggunakan produk atau layanan dapat dikatakan bahwa mereka puas dengan produk atau layanan disediakan oleh instansi.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum.

Kotler dan Tjiptono (2007) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, analisis pelanggan yang lari. Lebih jelasnya diuraikan lebih lanjut.

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan pelanggan..

2) Survey kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumen (Tjiptono, 2007):

- a. *Directly reported satisfaction* Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.
- b. *Derived dissatisfaction* Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis* Konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- d. *Importance-performance analysis* Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (*atribut*) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/ atribut tersebut.

3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Perusahaan menyuruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen.

4) Analisis pelanggan yang lari

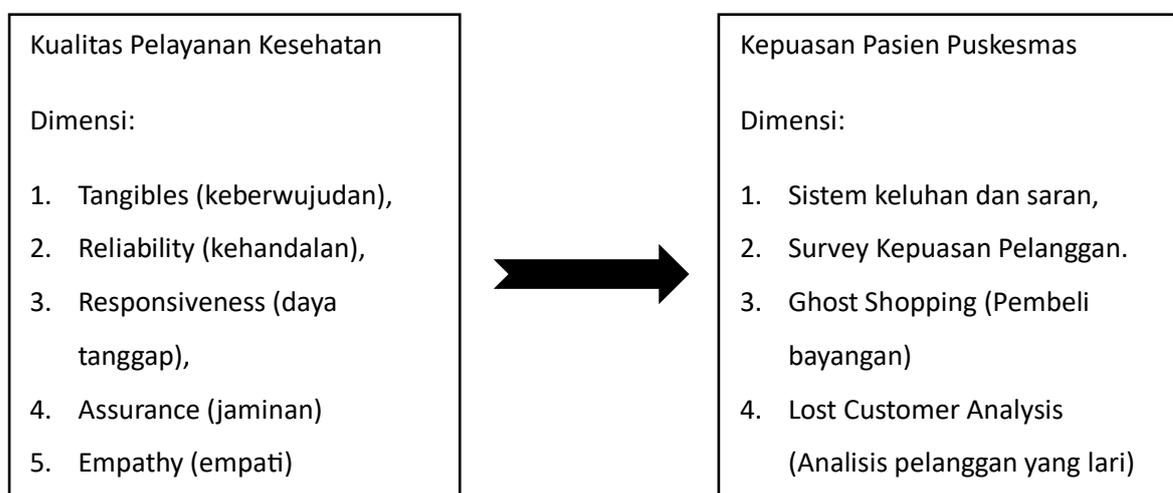
Langganan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bias diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

2.3 Kerangka Berfikir

Rujukan teori kualitas pelayanan kesehatan teori kualitas layanan yang diciptakan Fandy dan Anastasia menetapkan lima dimensi yang tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Sedangkan teori kepuasan pasien menggunakan teori yang diciptakan Kotler, et al. menetapkan 4 (empat) dimensi mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: 1). sistem keluhan dan saran. 2). survey kepuasan pelanggan 3). ghost shopping 4). lost customer analysis (Analisis pelanggan yang lari).

Berdasarkan dimensi-dimensi variabel yang telah diuraikan, maka alur kerangka pemikiran tentang Pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1



2.4 Hipotesis

Menurut James E. Greighton, hipotesis merupakan sebuah dugaan tentatif atau sementara yang memprediksi situasi yang akan diamati. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap fenomena, rumusan masalah, dan konsep teori yang menghubungkan variabel serta kerangka pemikiran penelitian, maka dapat dirumuskan hipotesis yaitu,

1. Ada dugaan pengaruh Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan.
2. Tidak ada dugaan pengaruh Kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan.
3. Ada dugaan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pasien pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan.
4. Tidak ada dugaan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pasien pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan.
5. Ada dugaan pengaruh Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan.
6. Tidak ada dugaan pengaruh Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Hajimena Natar Lampung Selatan.

REFERENSI

- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Dwiyanto, A. (2021). *Buku Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1-112.
- Pratiwi, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Selopampang Temanggung* (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- RAHMI, Y. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KECAMATAN SAPE KABUPATEN BIMA* (Doctoral dissertation, Universitas_Muhammadiyah_Mataram).
- Raudah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Rawat Inap Haruyan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al'iidara Balad*, 2(1).
- Sektiyaningsih, I. S., Haryana, A., & Rosalina, S. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan. *Journal of business studies*, 4(1), 17-29.
- Supriatna, R. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pemko Batam di Mal Pelayanan Publik Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Triwijayanti, R., & Rahmania, A. (2022). *Buku Monograf MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DALAM PERSEPSI PASIEN*. CV. Mitra Cendekia Media