

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI no 340/ MENKES/PER/III/2010 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Jenis dari pelayanan itu sendiri antara lain meliputi pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, perawatan, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan.

2.2 Konsep Layanan Komprehensif

2.2.1 Definisi

Pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kondisi pasien, dengan mempertimbangkan keahlian dan keterampilan dokter, serta tersedianya instrumen pemeriksaan kesehatan. Inisiatif kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif adalah bagian dari strategi kesehatan yang komprehensif (Rakel & Rakel, 2016).

2.2.2 **Pembagian Layanan Komprehensif**

Pelayanan komprehensif yang diberikan berdasarkan etika mediko-legal kedokteran terbagi menjadi:

- Pelayanan promotif.
- Pelayanan preventif.
- Pelayanan kuratif.
- Pelayanan rehabilitatif.

Layanan holistik komprehensif tidak hanya memberikan pengobatan medikamentosa saja melainkan juga memberikan pemahaman kepada pasien terkait penyakit yang diderita, sehingga pasien dapat sembuh dalam waktu yang cepat dan membantu untuk mencegah terjadinya kondisi lanjut yang lebih serius dari penyakitnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, yang dimaksud pelayanan kesehatan promotif merupakan pelayanan yang mengutamakan kegiatan yang meningkatkan kesehatan, pelayanan kesehatan preventif merupakan pelayanan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya gangguan/penyakit kesehatan, pelayanan kesehatan kuratif merupakan pelayanan yang bertujuan untuk menyembuhkan dan meringankan penderitaan akibat sakit serta mengendalikan penyakit atau kecacatan yang dapat terjadi, dan pelayanan kesehatan yang terakhir adalah rehabilitasi merupakan pelayanan kesehatan dengan

tujuan untuk membantu penderita kembali ke kondisi sebelum mengalami gangguan kesehatan.

2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Layanan Komprehensif

Nitra (2017) menyatakan bahwa dalam proses penegakkan diagnosis, seorang dokter harus mempertimbangkan beberapa aspek antara lain:

1. Aspek personal

- Keluhan utama yang menjadi alasan dari pasien untuk datang ke tempat layanan kesehatan.
- Harapan pasien kepada dokter untuk membantunya kembali sehat.
- Kekhawatiran atau ketakutan pasien terhadap informasi yang kurang menyenangkan terkait kesehatannya.

2. Aspek klinis

- Penilaian dilakukan melalui kondisi fisik atau klinis pasien yang didapatkan dari pemeriksaan yang telah dilakukan
- Penegakkan diagnosis klinik dilakukan bersamaan dengan memperkirakan diagnosis banding.

3. Aspek perancu

- Menilai faktor risiko internal pasien seperti usia, jenis kelamin, genetik, perilaku dan persepsi terhadap kesehatan yang bisa mengarah kepada keluhan yang sedang dialami.

4. Aspek penentu

- Menilai faktor risiko eksternal dari kehidupan sosial pasien, keluarga dan lingkungan yang bisa mengarah kepada keluhan yang sedang dialami.
- Aspek ini dilihat dari faktor psikis-sosial-ekonomi yang datang dari keluarga, lingkungan rumah, lingkungan kerja baik secara fisik, biologi maupun kimia.

5. Aspek fungsional

- Menilai kondisi sosial untuk menentukan sejauh mana kemampuan pasien untuk beraktifitas secara produktif.

2.3 Konsep Kepuasan Pasien

2.3.1 Definisi Kepuasan

Respon yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan atau produk yang memenuhi atau sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan (Zeithaml, 2018). Selain itu, kepuasan juga merupakan hasil dari kinerja yang telah dilakukan. Kesesuaian antara kinerja dengan harapan konsumen akan menciptakan kepuasan, begitupun sebaliknya. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan suatu perusahaan akan meninggalkan umpan balik yang positif. (Mustika dkk, 2019).

2.3.2 Definisi Kepuasan Pasien

Merupakan perasaan senang dari pasien setelah mendapatkan tindakan dari layanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya (Siregar dkk, 2018). Kepuasan menggambarkan tingkat perasaan yang timbul setelah membandingkan hasil atau kinerja yang didapatkan sesuai dengan harapannya (Mustika dkk, 2019).

2.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Tulak (2020) kepuasan pasien mendapatkan pengaruh dari faktor yang berasal dalam diri pasien yang dapat berasal dari pengetahuan, sikap, pendidikan serta sumber daya dan juga dapat berasal dari pihak yang memberikan layanan atau faktor eksternal seperti aspek sosial, budaya, keluarga, ekonomi dan situasi yang dihadapi.

Menurut Sangadjih dan Sophia (2008), ada beberapa aspek yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, antara lain:

- a. Karakteristik pasien.
- b. Sarana fisik.
- c. Hubungan dokter dan pasien yang komunikatif.
- d. Kualitas pelayanan.

Di sisi lain, menurut Wartiningsih (2021), dalam mendukung terbentuknya kepuasan pasien ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dari rumah sakit, antara lain:

- a. Dukungan rumah sakit.
- b. Pelayanan pendaftaran (administrasi).
- c. Sarana dan fasilitas ruang perawatan.
- d. Akses komunikasi dengan tenaga kesehatan.
- e. Pengalaman pasien.

Ada beberapa metode untuk mengukur kepuasan pasien, menurut Kotler dan Armstrong (2008), metode itu antara lain:

- 1) Survei kepuasan pasien yang diukur melalui kuesioner, wawancara secara langsung, telepon dan pos.
- 2) Sistem keluhan dan saran melalui kotak saran yang dimanfaatkan oleh pasien untuk menyampaikan saran, kritikan dan keluhan.
- 3) *Ghost Shopping* yang dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengambil keputusan melalui hasil temuan dari layanan.

- 4) Analisis *lost customer* dari konsumen yang berhenti membeli produk dari suatu perusahaan atau berhenti berkunjung sebuah fasilitas layanan kesehatan. Hal ini memicu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan menggali informasi terkait kebutuhan pasien.

2.4 Konsep Loyalitas Pasien

2.4.1 Definisi Loyalitas

Sikap yang mendorong seseorang untuk membeli produk/jasa dari suatu perusahaan secara teratur dengan komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang memberikan produk/jasa tersebut. (Setyawan, 2019).

2.4.2 Definisi Loyalitas Pasien

Menurut Ketut Gunawan dan Sundring Pantja Djati pada tahun 2011, yang dimaksud dengan loyalitas pasien adalah respon berupa komitmen dari pasien untuk tetap berpegang pada pengobatan dan membuat permintaan pelayanan perawatan secara konsisten di sebuah fasilitas pelayanan kesehatan. Di sisi lain, Supriyanto & Ernawaty (2010) mendefinisikan loyalitas sebagai gambaran dari komitmen yang pendekatannya dapat dilakukan melalui perspektif perilaku dan sikap.

Dari kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien merupakan komitmen seorang pasien yang terbentuk tanpa pemaksaan untuk menetapkan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan sebagai pilihan jangka panjang apabila memiliki masalah kesehatan dan dengan sukarela merekomendasikannya kepada orang di sekitarnya.

2.4.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien

Loyalitas memiliki dampak yang baik pada kepuasan. Banyak aspek yang berperan dalam menciptakan loyalitas, salah satunya adalah kepuasan. Beberapa faktor, menurut Siyoto dan Ariyanti (2016) dapat mempengaruhi terciptanya loyalitas pasien. Faktor-faktor ini meliputi:

- a. *Emotional bonding* (ikatan emosi).
- b. *Trust* (kepercayaan) dari pasien untuk melakukan layanan kesehatan.
- c. *Choice reduction anhabit* (kemudahan) merupakan kondisi di mana pasien merasa nyaman pada saat melakukan layanan kesehatan.
- d. *History with the company* (pengalaman terhadap perusahaan).