

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk serta jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.¹¹

2.1.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan upaya dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan baik perseorangan, keluarga, kelompok, dan atupun golongan masyarakat yang dapat dilakukan sendiri atau secara bersama-sama.³ Pelayanan yang berkualitas adalah yang menguntungkan baik secara ekonomis serta secara prosedural mudah dan menyenangkan.¹²

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Parasuraman, yaitu³

1. *reliability*, merupakan dimensi keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Mengukur kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya;
2. *responsiveness*, merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan. Mengukur kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen;
3. *assurance*, merupakan dimensi yang berhubungan dalam menanamkan kepercayaan kepada konsumen. Mengukur kemampuan memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen;
4. *empathy*, merupakan dimensi yang memberikan pelayanan yang tidak disangka, yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa, tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Mengukur kemampuan memberikan perhatian yang tulus serta bersifat pribadi kepada konsumen;
5. *tangible*, merupakan dimensi yang mengukur penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu pelayanan jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Butir tambahan yang menjelaskan faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri atas dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dijelaskan oleh Roshnee, yaitu⁵

1. *tangibility* merupakan dimensi yang mengukur gambaran fasilitas layanan secara fisik.
2. *reliability/fair* merupakan dimensi yang mengukur kemampuan penyedia dalam memberikan layanan secara akurat sampai pemberian *treatment*.
3. *responsiveness* merupakan dimensi yang mengukur keinginan penyedia untuk membantu pasien.
4. *assurance/empathy* merupakan dimensi yang mengukur kemampuan dalam meyakinkan dan memberikan kepercayaan kepada pasien selama pemberian layanan.
5. *core medical service/professionalism* merupakan dimensi yang mengukur pemberian layanan yang pantas, efektif, dan dapat memberi keuntungan kepada pasien.
6. *equipment* dan *records* merupakan dimensi yang mengukur penggunaan peralatan yang tepat dan menggunakan *medical record* dalam pemberian layanan.
7. *information dissemination* merupakan dimensi yang mengukur pemberian informasi dari penyedia layanan kepada pasien.

2.1.1.4 Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan secara konsisten harus memenuhi standar persyaratan yang meliputi aspek etika dan menyenangkan pasien dengan menyediakan layanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan pasien.¹³

Faktor kualitas pelayanan meliputi:¹³

1. faktor pasien:

- a. pengaruh sosio-demografik pasien seperti status finansial yang akan menyebabkan pasien kesulitan untuk membayar layanan;
- b. pasien yang kooperatif;
- c. tipe penyakit atau keparahan penyakit yang pasien derita.

2. faktor penyedia:

- a. pengaruh sosio-demografik penyedia seperti faktor masalah personal atau keluarga yang akan menyebabkan sikap penyedia terhadap pasien;
- b. pengaruh kompetensi seorang penyedia dalam memberikan layanan;
- c. pengaruh motivasi dan kepuasan seorang penyedia.

3. faktor lingkungan:

- a. sistem kualitas layanan kesehatan;
- b. sumber daya manusia dan fasilitas layanan;
- c. kepemimpinan dan manajemen;

- d. kolaborasi dan kerjasama.

2.1.1.5 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan harus memenuhi standar persyaratan dan aspek etika. Banyak cara untuk mengukur kualitas layanan kesehatan.¹³

1. Kompetensi medis.
2. Akses terhadap pelayanan (*access to service*), yaitu terjangkau secara geografis, jenis transportasi, jarak, waktu perjalanan, dan bebas dari hambatan segi biaya.
3. Efektivitas.
4. Efisiensi.
5. Keamanan/keselamatan (*patient safety*).
6. Terdapat jalinan hubungan yang baik dengan pasien.
7. Kepuasan pasien.

2.1.1.6 Instrumen untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan

● Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi:⁵ ●

1. observasi
2. wawancara
3. kuesioner

Bahan kuesioner kualitas pelayanan kesehatan terdiri atas:⁵

- a. kemampuan dokter untuk menepati janji temu pada waktu yang tepat;

- b. ketersediaan obat;
- c. diagnosis yang tepat dari masalah pasien;
- d. lokasi klinik yang nyaman;
- e. aksesibilitas dokter pada keadaan darurat;
- f. aksesibilitas dokter melalui telepon;
- g. menyimpan catatan riwayat medis pasien dengan rapi;
- h. peralatan medis modern;
- i. kepatuhan dokter terhadap higienis dan tindakan pencegahan lainnya;
- j. resep obat-obatan yang terjangkau;
- k. penampilan/pakaian seorang dokter;
- l. keandalan dalam menangani masalah pasien;
- m. fasilitas fisik yang menarik dan nyaman secara visual seperti ruang tunggu, kursi, meja;
- n. kesediaan untuk membantu pasien;
- o. kemampuan dokter untuk menginspirasi kepercayaan dan kepercayaan pada pasien;
- p. dokter yang sopan dan ramah;

- q. membuat pasien merasa baik secara emosional dan psikologis;
- r. kesiapan dokter untuk menanggapi pertanyaan dan kekhawatiran pasien;
- s. kesediaan dokter untuk mendengarkan pasien dengan cermat;
- t. kejujuran dan integritas dokter;
- u. pemeliharaan kerahasiaan pasien;
- v. kesediaan dokter, jika perlu, merujuk pasien ke spesialis;
- w. dokter membuat pasien merasa aman dan santai selama kunjungan mereka;
- x. meyakinkan pasien tentang pemulihan;
- y. mengingat nama dan wajah pasien;
- z. penjelasan menyeluruh tentang kondisi dan perawatan medis.

2.1.2 Rumah Sakit

2.1.2.1 Definisi Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen,

pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.⁶

2.1.2.2 Jenis-jenis Rumah Sakit Di Indonesia

Jenis-jenis rumah sakit di Indonesia sangat banyak. Berdasar atas bentuk pelayanan, rumah sakit dibedakan jenisnya, yaitu¹⁴

1. rumah sakit umum adalah tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan spesialistik, pelayanan penunjang medis, pelayanan instansi, serta pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap;
2. rumah sakit khusus adalah tempat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medis spesialistik tertentu, pelayanan penunjang medis, pelayanan instansi, serta pelayanan perawatan secara rawat inap dan rawat jalan.

Berdasar atas kepemilikan, rumah sakit juga dibedakan jenisnya, yaitu⁷

1. rumah sakit umum milik pemerintah adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit mulai dari yang bersifat dasar, spesialistik, hingga subspecialistik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak pemerintah baik pusat, daerah, departemen pertahanan dan keamanan, maupun badan usaha milik negara;
2. rumah sakit umum milik swasta adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit mulai dari yang bersifat

dasar, spesialistik, hingga subspecialistik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta, baik perseorangan maupun kelompok.

2.1.2.3 Jenis Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit

Layanan yang disediakan oleh rumah sakit bergantung pada tingkatan rumah sakit itu sendiri. Tingkatan rumah sakit terdiri atas:¹⁴

1. rumah sakit kelas A adalah rumah sakit yang memiliki pelayanan medis spesialis luas dan subspecialis luas;
2. rumah sakit kelas BII adalah rumah sakit yang memiliki tipe pelayanan medis spesialis luas dan subspecialis yang terbatas;
3. rumah sakit kelas BI adalah rumah sakit yang memiliki minimal 11 macam pelayanan medis spesialistik;
4. rumah sakit kelas C adalah rumah sakit yang memiliki minimal empat macam pelayanan medis spesialis dasar;
5. rumah sakit kelas D adalah rumah sakit yang memiliki minimal pelayanan medis dasar.

Secara umum layanan yang diberikan oleh rumah sakit meliputi:⁷

1. pelayanan medis umum;
2. pelayanan gawat darurat;
3. pelayanan medis dasar;
4. pelayanan medis spesialis;
5. peralatan medis;

6. sarana dan prasarana (ambulan, perpustakaan ruang diskusi).

2.1.3 Rumah Sakit Syariah

2.1.3.1 Definisi Rumah Sakit Syariah

Rumah sakit syariah merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁹

2.1.3.2 Tujuan Rumah Sakit Syariah

Tujuan syariah adalah untuk membawa *maslahah* atau kebaikan dan dapat memberikan manfaat bagi umat manusia baik secara dunia maupun di akhirat.

Tujuan syariah dibagi menjadi lima aspek berdasar atas *Maqasid*, yaitu⁹

1. *Hifzh Ad-Din* (perlindungan agama);
2. *HifzhAn-Nafs* (perlindungan kehidupan);
3. *Hifzh Al-'Aql* (perlindungan pikiran);
4. *Hifzh An-Nasl* (perlindungan keturunan);
5. *Hifzh Al-Maal* (perlindungan kekayaan).

Tujuan rumah sakit syariah adalah menerapkan nilai-nilai syariah dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pasien. Penerapan nilai-nilai syariah ini menyebabkan perbedaan dengan rumah sakit pada umumnya. Perbedaan tersebut meliputi:⁹

1. memahami prinsip dasar syariah (halal dan haram);
2. memahami prinsip *muamalat*;
3. mengimplementasikan konsep kualitas dalam Islam;
4. menetapkan nilai-nilai keislaman dalam organisasi rumah sakit.

Terdapat komponen-komponen dalam manajemen operasional yang mengimplementasikan nilai-nilai islam dalam rumah sakit syariah, yaitu⁹

1. terdapat dewan pengawas syariah yang sudah ditunjuk untuk mengawasi operasi rumah sakit;
2. rumah sakit yang mencakup aspek syariah;
3. misi dan visi rumah sakit secara eksplisit menyatakan tujuan Islam;
4. melakukan kontrak syariah (akad) dengan staf, pasien, pemasok logistik, dan keuangan;
5. sumber daya manusia menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam praktiknya;
6. manajemen keuangan menggunakan prinsip syariah;

7. menyediakan sarana fisik dan memfasilitasi kinerja ibadah kepada pasien, staf, dan pengunjung;
8. memberikan bimbingan spiritual untuk pasien dan pelatihan spiritual khusus untuk pasien yang sakit parah;
9. memastikan terapi makanan dan gizi yang halal, higienis, dan aman;
10. menjamin upaya untuk menutupi aurah pasien (bagian pribadi), seperti layanan sesuai dengan gender;
11. pengendalian infeksi dan pencegahannya menggunakan prinsip *taharah* (kebersihan);
12. melakukan pelatihan agama wajib untuk semua staf;
13. menyediakan layanan kesehatan reproduksi Islami;
14. rumah sakit membayar zakat institusional (sedekah wajib) yang digunakan untuk membantu pasien yang membutuhkan.

2.1.3.3 Sertifikasi Rumah Sakit Syariah

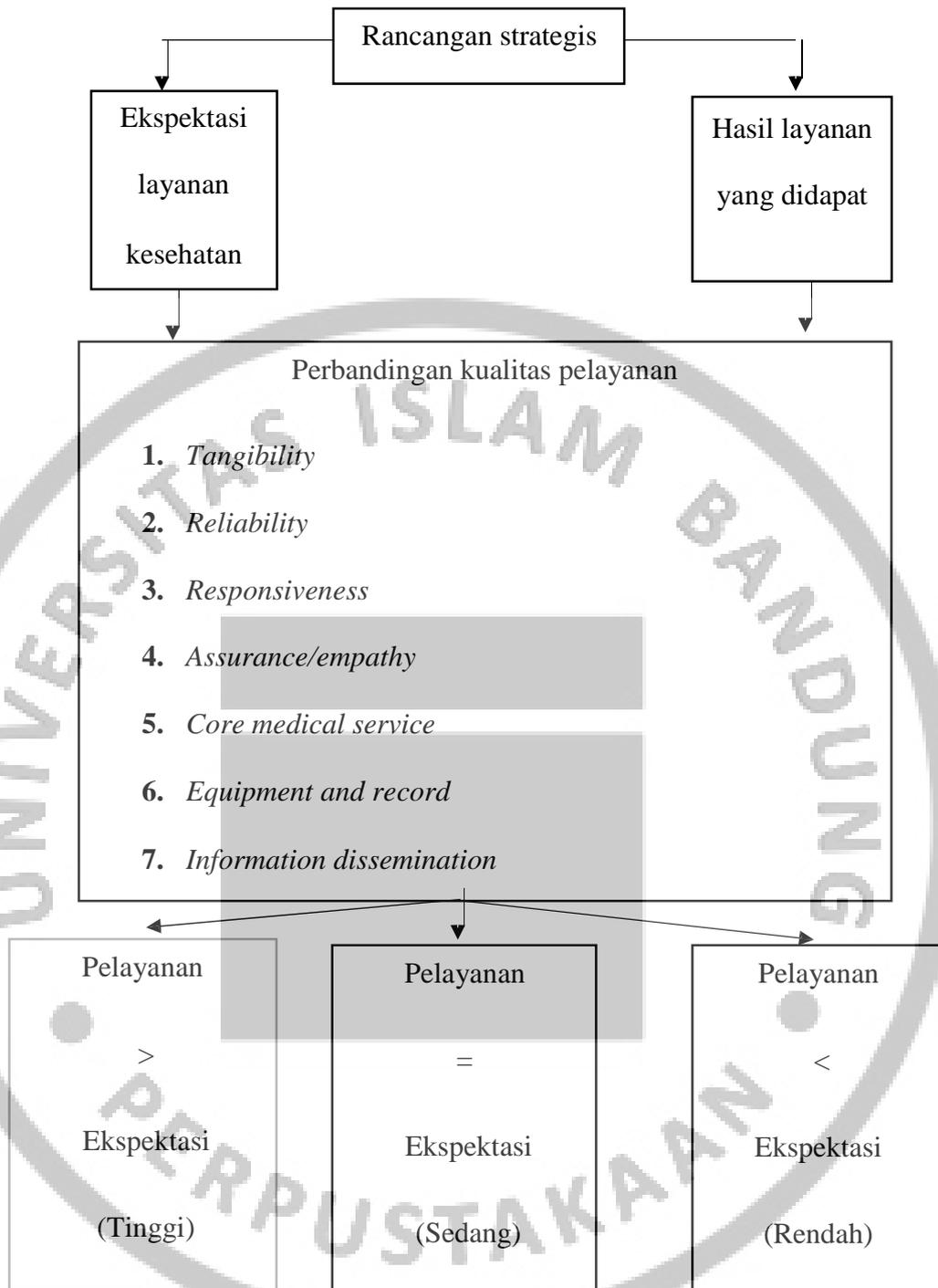
Kepatuhan syariah berarti menerapkan *Maqasid* syariah dalam organisasi di rumah sakit. Referensi dan sistem standar diperlukan untuk memastikan kepatuhan. Dengan demikian, standar sertifikasi rumah sakit syariah diterbitkan untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan *Maqasid* syariah dalam sistem layanan kesehatan di rumah sakit.

Pada tahun 2015 Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) menerbitkan standar layanan rumah sakit berdasar atas prinsip syariah Islam yang melengkapi standar akreditasi rumah sakit nasional. Pada tahun 2016, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menghasilkan fatwa tentang implementasi rumah sakit syariah. Pada tahun 2017, versi kedua dari standar diterbitkan untuk diformalkan oleh Dewan Syariah dan terbitlah sertifikasi syariah untuk rumah sakit.⁹

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kerangka Pemikiran

Pelayanan kesehatan merupakan upaya memelihara dan meningkatkan kualitas kesehatan dengan cara mencegah dan menyembuhkan penyakit. Pelayanan kesehatan terdiri atas beberapa dimensi, yaitu *tangibility* (bukti fisik), *assurance/empathy* (kemampuan memberikan kepercayaan kepada pasien), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* ((kehandalan), *core medical service* (efektivitas dalam memberi pelayanan kesehatan), *equipment* dan *medical record* (penggunaan peralatan dan rekam medis), serta *information dissemination* (pemberian informasi kepada pasien). Pelayanan kesehatan bukan merupakan hal yang terbukti secara fisik, namun dapat diukur dengan kepuasan pasien, kompetensi medis, efektivitas waktu, dan keamanan pasien. Pemberi pelayanan kesehatan utama adalah rumah sakit. Saat ini rumah sakit memiliki beberapa jenis, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit berbasis syariah.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran