

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler2019). Kepuasan pasien merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pasien dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. adalah suatu yang mutlak agar sebuah usaha Words-of-Mouth berjalan dengan baik.

Menurut Rasyid dalam Lupiyoadi (2017:212) mendefinisikan bahwa “Kualitas pelayanan (Service Quality) sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”.

Menurut Rasyid dalam subihaiyani (2017:212) “Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (perceived service) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (expected value)”.

Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.

##### **2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan**

Ada lima indikator kualitas pelayanan menurut (Tjipto dan candra 2019) adalah

1. Keandalan (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Dayatanggap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*)

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*emphaty*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

### **2.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana (2017) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

## **2.2. Kinerja Karyawan**

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2017:67) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Sedangkan menurut Sutrisno (2016:151) kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang berdasarkan tingkah laku kerjanya dalam menjalankan aktivitas dalam bekerja.

Robbin (2016:260) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

### **2.2.1. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

#### **1. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.

#### **2. Kuantitas**

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui

jumlah (unit atau siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.

### **2.2.2. Faktor-faktor Kinerja Karyawan**

Sutrisno (2016:151) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, faktor-faktor individu yang dimaksud adalah:

1. Faktor Individu
  - a. Usaha (effort) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas
  - b. Abilities, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
  - c. Role atau Task Perception, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasaperlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
2. Faktor Lingkungan, yang meliputi
  - a. Kondisifisik
  - b. Peralatan
  - c. Waktu
  - d. Material
  - e. Pendidikan
  - f. Supervisi
  - g. Desain organisasi
  - h. Pelatihan
  - i. Keberuntungan

### **2.3 Fasilitas**

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat

(Supartiningsih, 2017) juga mendefinisikan rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik

dari sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

(Bramantoro, 2017) juga menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

### **2.3.1. Indikator Fasilitas**

#### **1. Pertimbangan Atau Perencanaan Spasial**

Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

#### **2. Perencanaan Ruangan**

Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.

#### **3. Perlengkapan dan Perabot**

Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

### **2.3.2. Pengaruh Fasilitas**

Fasilitas menjadi kebutuhan tambahan untuk konsumen, selain harga dan kualitas pelayanan. Apabila rumah sakit memberikan fasilitas yang memadai akan membuat pelanggan merasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pasien saat berkunjung.

Penelitian ini dilakukan oleh Manish Kumar Yadav dan Alok Kumar Rai (2017) membuktikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

### **2.3.3 Faktor-faktor Fasilitas**

1. Desain Fasilitas
2. Nilai Fungsi

3. Estetika
4. Kondisi yang mendukung
5. Peralatan penunjang

## **2.4. Kepuasan Pasien**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah model kesenjangan antara harapan dengan kinerja maksimal yang dapat diterima oleh pasien, Gardial (2017). Kepuasan pelayanan dapat diartikan sebagai perasaan rasa puas, rasa senang dan kelegaan dan sebagainya. Pengukuran Kepuasan Pasien Untuk upaya peningkatan pelayanan keperawatan pengukuran tingkat kepuasan pasien sangatlah diperlukan. Pengukuran ini, dapat mengetahui sejauh mana pelayanan keperawatan yang telah dilaksanakan dapat memenuhi kepuasan pasien (Pohan 2015 : 156).

### **2.4.2 Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Nuriyanti(2020) terdapat indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Indikator ini diringkas menjadi empat dimensi mutu pelayanan sebagai penentu kualitas jasa, yaitu:

1. **Bukti langsung**, adalah segala sesuatu yang termasuk seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruang, dan sifat petugas dalam memberikan pelayanan.
2. **Keandalan**, adalah elemen yang berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang bisa diandalkan.
3. **Daya tanggap**, adalah elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas dapat memberikan layanan dengan segera dan tepat waktu, petugas memberikan pelayanan dengan baik.
4. **Jaminan**, adalah hal yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas.

### 2.4.3 Faktor penentu kepuasan pasien

Menurut Rifai A, (2019), Faktor utama penentu kepuasan pasien adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Ada beberapa pendekatan untuk mencapai kepuasan sebagai berikut:

1. Mengurangi ketimpangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pihak masyarakat
2. Lembaga public harus bisa membangun komitmen bersama untuk menciptakan pendapat di dalam perbaikan proses pelayanan
3. Memberikan kemudahan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membuat system kritik dan saran
4. Memajukan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

### 2.5. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya sangat penting sebagai dasar acuan dalam menyusun skripsi ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan dijadikan referensi dalam penelitian ini, diantaranya yaitu.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Sari 2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Sulo, Hartono dan Oetari dalam jurnal ilmiah manuntung dengan judul “Analisis pengaruh kualitas pelayannya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit X kota Surakarta” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat

kualitas pelayanan yang diharapkan (*expectedservice*) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dan untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Kurniawan, Winoto TJ dan Fushen dalam Jurnal manajemen dan administrasi rumah sakit Indonesia (MARSIS) Vol. 6 No 1, dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat adanya hubungan dan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Penelitian ini dilakukan pada pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berobat di rumah sakit dengan jumlah sampel 100 responden. Perangkat lunak yang digunakan untuk pengolahan data adalah SMART-PLS. Dilakukan uji validitas (Convergent Validity dan Discriminant validity) dan uji reliabilitas (Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability) dengan hasil uji keduanya valid dan reliabel. Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan mempengaruhi Loyalitas sebesar 53,2 % (Nilai R-Square 53,2 %). Pada hasil uji Hipotesis pengaruh langsung seperti kualitas layanan dan penanganan keluhan lebih mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien kecuali kepuasan pasien dan penanganan keluhan terhadap loyalitas tidak mempunyai hubungan yang signifikan ( $P < 0.05$ ). Pada uji Hipotesis pengaruh tidak langsung kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien mempunyai hubungan yang tidak signifikan ( $P < 0.148$ ).

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Sundari dalam jurnal pemasaran kompetitif, (ONLINE) 2598-2893, Volume 5 Nomor 2 Februari 2022 Page (Hal.) : 136-146 dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien klinik khitanan para medika bandung (studi pada klinik khitan paramedika)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Klinik Khitan Paramedika.



Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam pengkajian ini sebanyak 30 responden. Teknik penentuan sampel memakaicara purposive sampling. Teknik analisis data yang dipakai yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji hiptesis tdan F, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi denga nmenggunakan alat bantu aplikasi SPSS Versi 23.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Rustilah dalam jurnal of management Review Volume 2 Number 2 Page (219-222) dengan judul “Pengaruh gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai tenaga kontrak” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pegawai Tenaga Kontrak. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis korelasi dan regresi ganda menggunakan program SPSS versi 16.00 forwindows. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai r sebesar 0,361, nilai kd sebesar 13%, dan nilai hasil uji t sebesar 2,807 yang berarti t hitung >t table sehingga hipotesis dapat diterima karena teruji kebenarannya. 2) Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja diperoleh nilai r sebesar 0,327, nilai kd sebesar 10,7%, dan nilai hasil uji t sebesar 2,406 yang berarti t hitung >t table sehingga hipotesis dapat diterima karena teruji kebenarannya. 3) Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja diperoleh nilai r sebesar 0,315, nilai kd sebesar 9,9%, dan nilai hasil uji t sebesar 3,036 yang berarti terhitung >t table sehingga hipotesis dapat diterima Karena teruji kebenarannya. 4) Pengaruh kompensasi terhadap kinerja diperoleh nilai r sebesar 0,384, nilai kd sebesar 14,8%, dan nilai hasil uji t sebesar 2,262 yang berarti t hitung >t table sehingga hipotesis dapat diterima karena teruji kebenarannya. 5) Pengaruh gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja diperoleh nilai R sebesar 0,799, nilai kd sebesar 63,84%, dan nilai hasil uji F sebesar 8,801 yang berarti F hitung >F table sehingga hipotesis dapat diterima karena teruji kebenarannya.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Ningsih denga judul “Pengaruh kualitas pelayanna dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat

inap di RSUD embung farimah”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyediakan layanan jasa kesehatan yang bermutu dan berkualitas, namun dengan biaya yang relative terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah kebawah. Masalah yang sering dihadapi secara umumnya adalah ketidak mampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Penelitian ketujuh yang dilakukan oleh Heryenzus & Suali dalam jurnal konsep bisnis dan manajemen, 5 (1) Nov 2018 (Online) dengan judul “Pengaruh kinerja pelayanan dengan pendekatan Malcolm baldrigeterhadapkepuasanpasien BPJS kesehatan pada rumah sakit umum daerah kota batam” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisa mengenai pengaruh masing masing keenam kriteria MBCFPE (kepemimpinan, perencanaan strategis, focus pada pelanggan, pengukuran, analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses) terhadap kepuasanpasien BPJS kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Batam. Penelitian ini merupakan penelitian dengan deskriptif analisis dengan pendekatan metode mix method dengan sequential explanatory design. Jumlah jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keenam criteria MBCFPE :kepemimpinan, perencanaanstrategis, focus pada pelanggan, pengukuran,analisa dan manajemen pengetahuan, focus pada karyawan, manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasanpasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Batam artinya semakin baik hasil variable tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS kesehatan rumah sakit.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Mufrizal, Warjio & Hartono dalam jurnal Perspektif, 11 (1) (2022): 35-41, Doi : 10.31289 atau perspektif.v1.i1.5281 dengan judul “Pengaruh fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah dr. Zubir Mahmud kabupaten aceh timur” Tujuan dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 yaitu sebanyak 43.216 pasien. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, metode wawancara dan metode angket (kuesioner). Teknik analisis

data menggunakan uji chi square dan uji regresi logistic berganda pada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara fasilitas ( $p=0,000$ ), dan citra ( $p=0,001$ ) terhadap kepuasan pasien. Faktor fasilitas dengan nilai Exp (B) 14,489 merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Kepada Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur diharapkan menambah jumlah pelayanan medis spesialis sehingga dapat mengurangi kasus rujukan pasien ke kabupaten lain sehingga menimbulkan citra baik di matamasyarakat.

Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh Ronaldi, Salfadri&Hadya JM, VOL. 4, Maret 2022, Hal : 29-38 dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah (RSUD) Pariaman”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman Dimana Variable X Adalah Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Variabel Dependen Adalah Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan Uji Regresi Berganda, Uji t dan Uji F . Hasil dari Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman, Variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman, Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman.

Penelitian kesepuluh yang dilakukan oleh Rosdianna, Batara & Abdullah dari jurnal of muslim community health dengan judul “Pengaruh fasilitas dan kompetensi melalui motivasi kerja terhadap kualitas informasi di RSIA malebuhusada Makassar” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara fasilitas dan kompetensi melalui motivasi kerja terhadap kualitas informasi. **Metode:** Penelitian yang

dilakukan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif berdasarkan desain cross sectional study dan pendekatan pada tingkat eksplanasi eksplanasi). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Slovin. Penelitian ini meliputi prosedur pengisian angket dan observasi.

## **2.6. Hubungan Antara Variabel Penelitian**

### **2.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada**

#### **Rumah Sakit ABC**

Beberapa penelitian yang menunjang pentingnya kualitas pelayanan dalam suatu pemasaran produk atau jasa. Kualitas layanan juga secara luas dianggap sebagai penggerak pemasaran perusahaan dan kinerja keuangan membuat kontribusi substansi alter hadap literature kualitas layanan dengan menggunakan model SERVQUAL dan mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas layanan yang dirasakan. Berusaha untuk menghubungkan penentu kualitas layanan untuk kepuasan bagi perusahaan yang berorientasi layanan. Para penulis menemukan itu kualitas layanan yang dirasakan adalah anteseden kepuasan. (Sari, 2022)

### **2.6.2. Pengaruh Kinerja Karyawan dan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS**

#### **Pada Rumah Sakit ABC**

Bernardin dan Russel (Priansa, 2017: 270) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Bernardin dan Russell (Nur'Aini, 2017: 43). Kepuasan mengandung makna yaitu perasaan senang atau bahagaia atau legase seorang terhadap suatu produk atau pelayanan yang diterima seseorang. Salah satunya adalah kepuasan pasien yang dapat tercipta dari proses pelayanan jasa yang baik yang diberikan kepada masyarakat melalui lembaga atau instansi kesehatan. Jika masyarakat mengalami keluhan atau adanya permasalahan dalam proses pelayanan maka masyarakat akan merasa tidak senang atau tidak puas terhadap pelayanan tersebut dapat mengajukan komplain pada pihak instansi rumah sakit tersebut sesuai dengan prosedur yang ada dalam organisasi (Ningsih, 2022)

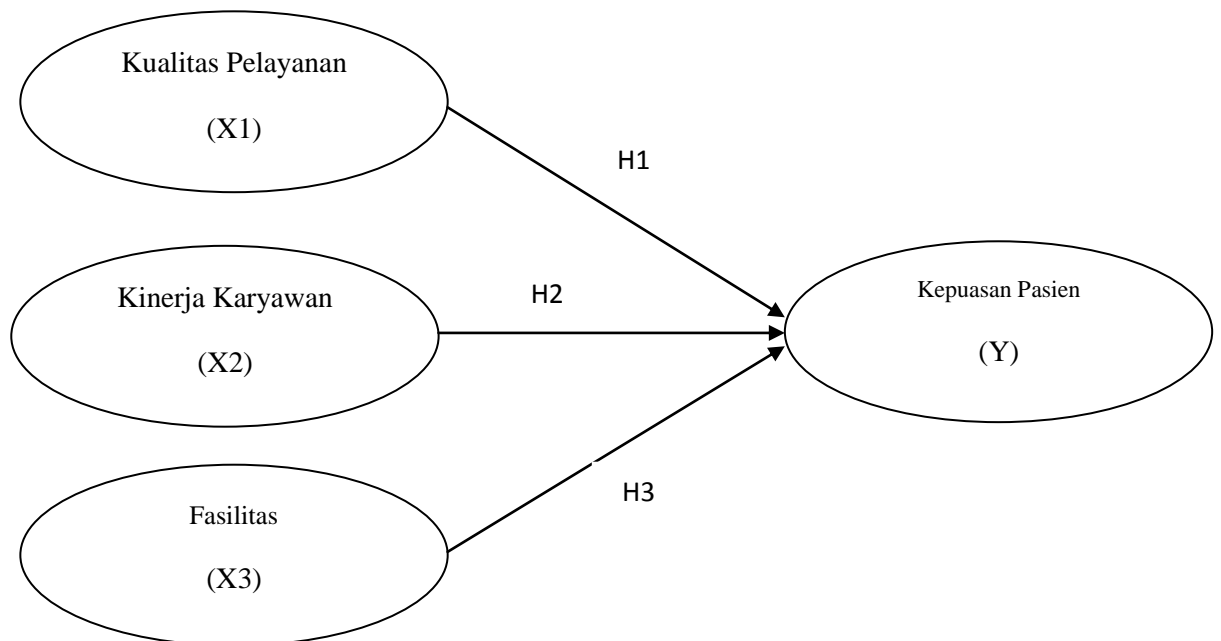
### 2.6.3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rumah Sakit ABC

Fasilitas yang baik memiliki peranan yang penting dalam menciptakan kepuasan pasien karena dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka setiap pelayanan medis yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Sehingga pasien dapat merasa tenang dan nyaman dalam menerima pelayanan medis. Selain itu dengan adanya fasilitas lengkap dalam hal penunjang membuat pasien merasa nyaman saat akan menerima pelayanan medis. Dengan terciptanya kenyamanan maka akan menimbulkan kepuasan dari pasien itu sendiri. (Hartono, 2021)

## 2.7. Kerangka Konseptual Penelitian

### 2.7.1. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan diatas maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

### **2.7.2. Hipotesis atau Proposisi**

Berdasarkan hubungan antar variable penelitian diatas, maka disusun hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H2 : Diduga Kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

H3 : Diduga Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.