

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Variabel**

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

Kualitas pelayanan menjadi penilaian pasien terhadap kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Penilaian tersebut dapat dilihat dari kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan pasien dibandingkan harapan sebelumnya. Jika pelayanan mampu mencukupi atau melebihi ekspektasi pasien, sehingga kepuasan cenderung semakin tinggi. Ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dan harapan pasien dapat menyebabkan munculnya ketidakpuasan. Menurut Minarti et al. (2024) menyatakan kualitas pelayanan membuktikan kesesuaian layanan diperoleh konsumen serta harapan dimilikinya.

Sedangkan menurut Monica, & Afandi (2023) mengemukakan kualitas pelayanan yang mencakup kesopanan, kepercayaan efisiensi, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada pasien. Kualitas pelayanan tercermin dari penilaian pasien terhadap mutu layanan yang mereka terima, meliputi ketepatan dan kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta perhatian dalam memberikan informasi terkait proses perawatan dan prosedur yang harus dijalani. Menurut Endar Sugiarto dalam Puji Rahmah, Andi Baso Rajeng (2020) Kualitas pelayanan dapat berupa pengalaman positif yang dirasakan pelanggan dari layanan yang diberikan dan dapat membekas dalam ingatan mereka. Sedangkan menurut Nurahma (2023), kualitas pelayanan sebagai contoh pertimbangan pasien memilih dan menggunakan layanan kesehatan.

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan para ahli, maka kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan bagi pasien dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya, yang tercermin melalui ketepatan dan kecepatan pelayanan, kesopanan, keramahan, kepercayaan, efisiensi, serta perhatian petugas sehingga menciptakan pengalaman layanan berkualitas dan memuaskan pasien.

Berdasarkan Vito et al. (2023) kualitas pelayanan diukur menggunakan metode HEALTHQUAL yang dikembangkan oleh Dongkeun Lee HEALTHQUAL merupakan instrumen yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan dan terdiri atas empat indikator utama, yaitu:

1. *Environment* (lingkungan) adalah kondisi lingkungan fisik rumah sakit yang meliputi fasilitas, sarana pendukung, dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan kesehatan.
2. *Empathy* (empati) adalah kepedulian petugas dalam memahami serta membantu kebutuhan pasien.
3. *Efficiency* (efisiensi) adalah perbandingan antara pelayanan yang didapatkan pasien dan biaya yang dikeluarkan
4. *Effectiveness* (efektivitas) merupakan kemampuan fasilitas kesehatan dalam menyediakan layanan secara tepat dan menyeluruh serta memenuhi kebutuhan pasien.

### **2.1.2 Kepercayaan Pasien**

Kepercayaan pasien menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang mencerminkan sejauh mana pasien yakin instansi kesehatan mampu memberikan pelayanan yang baik, jujur dan dapat diandalkan.

Kepercayaan ini terbentuk dari interaksi dengan tenaga medis, serta pengalaman pasien dalam menerima pelayanan non-medis, khususnya pada layanan rawat jalan. Menurut Nuridin (2018) dalam Nirwansyah et al., (2026) Kepercayaan menunjukkan kesediaan seseorang dalam menghadapi risiko dari pihak lain dengan dasar keyakinan pihak tersebut mampu bertindak sesuai harapan, walaupun sebelumnya belum memiliki hubungan yang erat.

Menurut Irhamni et al, (2023) kepercayaan merupakan sikap seseorang yang bersedia mempercayai pihak lain meskipun terdapat risiko yang harus diterima. Kepercayaan tersebut dapat terbentuk ketika seseorang melihat adanya keyakinan yang sama dari pihak lain terhadap suatu hal. Menurut Ramadani et al. (2026) menunjukkan penyebab yang mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap petugas kesehatan meliputi komunikasi yang efektif konsistensi, transparansi, dan keterlibatan pasien.

Maka, kepercayaan pasien terbentuk dari pengalaman pasien selama menerima pelayanan, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang meliputi aspek komunikasi, pelayanan administrasi, serta interaksi dengan petugas kesehatan. Selain itu, kepercayaan pasien juga dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, konsistensi pelayanan, transparansi informasi, dan keterlibatan pasien dalam proses pelayanan. Dengan adanya kepercayaan tersebut, pasien akan merasa aman dan memiliki keyakinan layanan yang diterima telah memenuhi kebutuhan serta harapan mereka.

Indikator kepercayaan pasien menurut Nanda, (2025) sebagai berikut:

1. *Benevolence*: merupakan niat baik atau kepedulian rumah sakit terhadap pasien
2. *Integrity*: menunjukkan komitmen rumah sakit dalam menjalankan pelayanan sesuai etika, aturan, dan tanggung jawab yang berlaku
3. *Competence*: menunjukkan tingkat kemampuan dan keahlian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
4. *Honesty*: merupakan keterbukaan dan kejujuran instansi kesehatan dalam menyampaikan informasi dan memberikan layanan kepada pasien.

### **2.1.3 Aksesibilitas**

Aksesibilitas sebagai aspek berperan dalam tingkat kepuasan pasien pada layanan kesehatan diterima. Kemudahan akses di rumah sakit dilihat dari kedekatan lokasi, serta berkaitan dengan kemudahan pasien dalam mendapatkan informasi, melakukan proses pendaftaran, memahami tahapan pelayanan, hingga memperoleh layanan yang dibutuhkan dengan mudah dan dalam waktu yang sesuai. Akses pelayanan yang mudah dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien sehingga turut mendukung terciptanya kepuasan pada pasien rawat jalan. Menurut Shulan et al., (2025) aksesibilitas mencakup kemudahan individu dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari aspek finansial, informasi, dan ketersediaan layanan. Aksesibilitas yang baik memungkinkan pasien memperoleh informasi kesehatan yang jelas, memanfaatkan teknologi layanan kesehatan, serta

mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan secara lebih mudah dan efektif.

Menurut Astuti et al. (2025) menyatakan aksesibilitas dalam layanan kesehatan berfokus pada kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dengan mempertimbangkan faktor biaya, waktu, dan keberadaan fasilitas kesehatan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yanuar et al. (2021) aksesibilitas kesehatan adalah kemampuan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Aksesibilitas ini mencerminkan kemudahan pasien dalam menjangkau fasilitas kesehatan, yang dapat dilihat dari keterjangkauan biaya, kemudahan memperoleh informasi pelayanan, kemudahan prosedur administrasi, serta ketersediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Maka, aksesibilitas merupakan kemudahan dimiliki pasien memperoleh dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Aksesibilitas mencakup aspek keterjangkauan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kemudahan prosedur pelayanan, serta ketersediaan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Semakin baik tingkat aksesibilitas pelayanan kesehatan, maka semakin mudah pasien memperoleh pelayanan secara efektif dan efisien sehingga berpotensi meningkatkan kepuasan pasien.

Indikator aksesibilitas menurut Wutsqa et al., (2025) sebagai berikut:

1. Ketersediaan: yaitu ketersediaan tenaga kesehatan, fasilitas kesehatan, dan layanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

2. Akomodasi: yaitu kesesuaian pengaturan pelayanan kesehatan, seperti jam operasional dan sistem pelayanan, dengan kebutuhan pasien.
3. Keterjangkauan Biaya: yaitu kesesuaian biaya pelayanan kesehatan dengan kemampuan ekonomi pasien
4. Penerimaan: yaitu kesesuaian karakteristik dan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan dengan harapan serta kebutuhan pasien.

#### **2.1.4 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kesesuaian layanan dengan ekspektasi pasien memperkuat keyakinan pasien pada mutu pelayanan fasilitas kesehatan dan kompetensi tenaga medis. Selain itu, pasien yang puas juga lebih mungkin untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan dan tetap memilih fasilitas kesehatan yang sama dan merekomendasikan pada individu lainnya. Maka, fasilitas pelayanan kesehatan perlu memperhatikan berbagai aspek pelayanan agar mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik bagi pasien. Menurut Sri Mutmainna Hartia Ningsih, Haeruddin (2023) Kepuasan pasien menggambarkan perasaan yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan sebelumnya.

Sedangkan menurut Freddy Rangkuti dalam Febrianti (2023) Kepuasan pasien dapat dipahami sebagai penilaian yang muncul melalui kesesuaian antara ekspektasi pasien sebelum mendapatkan layanan dan pengalaman yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Menurut Rahmadini & Rahman, (2024) kepuasan pasien merupakan penilaian yang diberikan pasien setelah memperoleh pelayanan

kesehatan dengan membandingkan antara harapan sebelumnya dan kondisi pelayanan yang benar-benar diterima di fasilitas kesehatan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahayuningsih & Cahyaningrum (2023) Kepuasan pasien dapat dilihat dari penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang diterima serta sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan pasien.

Maka, kepuasan pasien mencerminkan evaluasi pasien setelah memperoleh layanan kesehatan dengan membandingkan ekspektasi awal dan pengalaman pelayanan. Tingkat kepuasan dibentuk dari penilaian langsung pasien karena kinerja layanan dalam perawatan.

Indikator kepuasan pasien menurut Paludi, (2024) yaitu:

1. Kepuasan pada sistem layanan kesehatan
2. Kepuasan pada akses dan kualitas layanan kesehatan
3. Kepuasan pada proses dan hubungan layanan kesehatan

## **2.2 Pengembangan Hipotesis**

### **2.2.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan sebagai faktor fundamenteal dalam menentukan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Berdasarkan penelitian Laia (2024) Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memberikan layanan sesuai dengan keunggulan yang diharapkan serta menjaga kualitas tersebut agar kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi. Sedangkan Azzahrah dan Yamini (2023), kualitas pelayanan menjadi unsur krusial untuk instansi penyedia jasa. Melalui pelayanan pada pasien, instansi dapat menilai serta mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan.

Nurahma, (2023) menemukan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan serupa (Maymand & Razmi, 2017 dalam Indra et al., (2022) menunjukkan kualitas pelayanan berkaitan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien. Nindy et al., (2023) menemukan hal serupa. Konsistensi hasil kajian empiris beserta landasan teori melandasi hipotesis berikut:

**H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.**

#### **2.2.2 Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan pasien**

Hapsari et al., (2025) Kepercayaan menunjukkan keyakinan pasien pihak penyedia layanan memberikan pelayanan secara jujur, bertanggung jawab, dan mengutamakan kebutuhan pasien. Dalam lingkungan rumah sakit, kepercayaan pasien dapat dilihat dari penilaian terhadap kemampuan tenaga medis, keandalan proses pelayanan, serta sikap empati yang diberikan selama berinteraksi. Sedangkan menurut Nirwansyah et al. (2026) Kepercayaan dapat dipahami sebagai rasa yakin seseorang terhadap pelayanan yang diharapkan mampu memberikan hasil yang baik.

Sihombing et al., (2025) menemukan kepercayaan pasien berkaitan positif serta signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan serupa Amalia et al., (2024) dan Ula et al., (2021) menunjukkan hubungan positif serta signifikan kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien. Keselarasan temuan empiris beserta landasan teori melandasi perumusan hipotesis penelitian berikut:

**H2: Kepercayaan Pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.**

### **2.2.3 Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien**

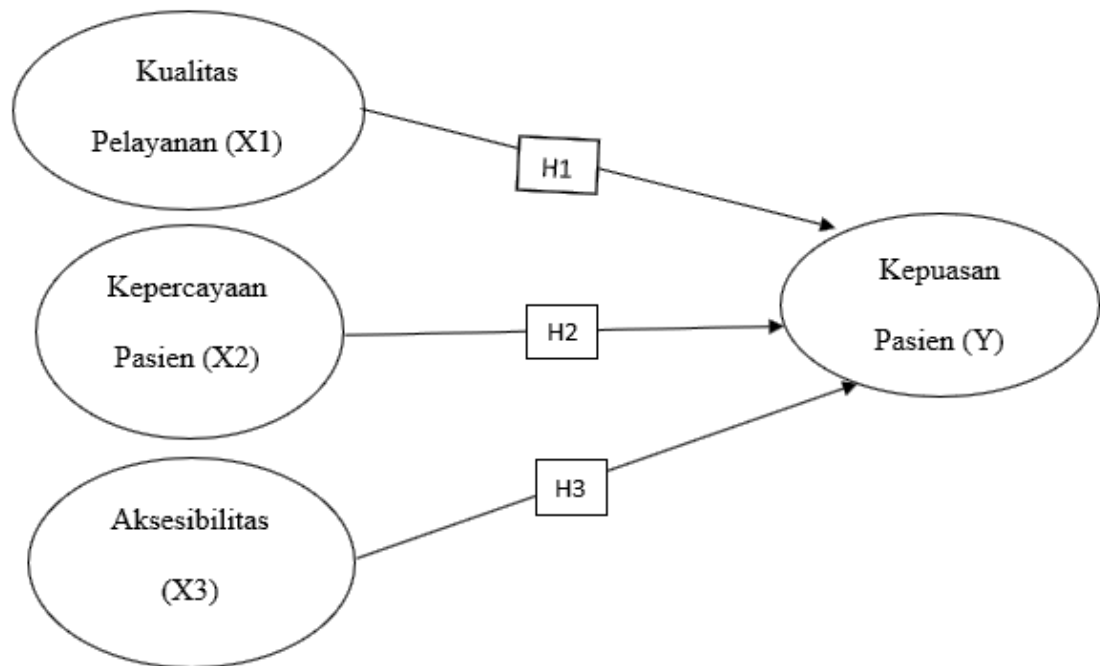
Aksesibilitas menurut Soharab (2024) aksesibilitas dalam layanan kesehatan merupakan kemampuan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dengan mempertimbangkan ketersediaan fasilitas kesehatan, kemudahan memperoleh layanan, waktu pelayanan, dan keterjangkauan biaya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Astuti et al. (2025) aksesibilitas dalam layanan kesehatan berfokus pada kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dengan mempertimbangkan biaya, waktu, dan keberadaan fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian Amalia et al., (2024) menunjukkan aksesibilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Dengan demikian sejalan dengan Aldar et al., (2025) membuktikan aksesibilitas berperan positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Didukung Kusri et al., (2023) menjelaskan aksesibilitas berperan secara signifikan dan positif pada kepuasan pasien. Maka, hipotesis dirumuskan sesuai teori dan studi terdahulu, yaitu :

**H3: Aksesibilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.**

### 2.3 Model Penelitian

Mengacu pada penjelasan hipotesis sebelumnya, kerangka pemikiran penelitian dibuat berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Sumber: Prasanu et al., (2023), Erlianti & Y.Sudaryanto,(2022), Ula et al. (2021)