

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Keperawatan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu standar yang ditetapkan dalam suatu proses pelayanan kesehatan baik hasilnya berupa barang maupun jasa, kemampuan menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Dalam memenuhi standar pelayanan dan menilai pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pandangan lain tentang kualitas menyatakan bahwa jika layanan yang dirasakan memenuhi harapan, maka dianggap kualitas ideal atau baik jika layanan yang dirasakan tidak sesuai harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas buruk. pelayanan yang diharapkan setelah itu, tingkat pelayanan dipandang tidak memadai atau tidak memuaskan. Jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya, maka pasien merasa kecewa. Namun, jika kualitas layanan memenuhi atau melebihi harapan, hal ini akan menyebabkan pasien puas dengan kualitas layanan tersebut (Supartiningsih, 2017).

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Keperawatan

Dalam hal tingkat pelayanan yang diterima dan jumlah pelayanan yang diantisipasi, kualitas pelayanan keperawatan adalah salah satu jenis layanan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan dianggap dapat diterima dan memuaskan, maka pelayanan tersebut dianggap sesuai dengan harapan. Keadaan dinamis yang berkaitan dengan pengaturan, orang, prosedur, dan barang layanan yang dapat memenuhi atau melampaui harapan pasien dikenal sebagai kualitas layanan (Arta Naibaho et al., 2022). Pelayanan keperawatan mengacu pada berbagai peran, tanggung jawab, dan tugas yang dilakukan perawat dalam bidang pekerjaannya. Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui sekolah keperawatan, perawat merupakan orang-orang yang memiliki kapasitas dan kekuasaan untuk melakukan tindakan keperawatan. Apabila seorang perawat mempunyai pengetahuan tentang

kemampuan keperawatan profesional dan memelihara sikap profesional sesuai dengan kode etik profesi, maka akan dianggap profesional. Kualitas profesional meliputi kemampuan keterlibatan, intelektual, dan interpersonal di samping kemampuan melakukan operasional asuhan keperawatan (Fatrida et al., 2023).

2.1.3 Tujuan Dari Pelayanan Keperawatan

Pelayanan kesehatan harus tersedia, dapat diakses, dan dapat diterima oleh semua orang karena tujuan pelayanan keperawatan adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan dan kapasitasnya untuk mempertahankan kesehatan anggotanya hingga mencapai tingkat optimal. Pelayanan kesehatan tingkat pertama yang sering disebut dengan pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu jenis pelayanan keperawatan yang ditargetkan pada pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat yang disebut dengan pelayanan kesehatan sekunder memerlukan rawat inap dan perawatan khusus (Rahayu, 2018).

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Setiap pasien merasa puas apabila mendapat pelayanan keperawatan yang memenuhi taraf tertentu. Lima dimensi dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan keperawatan yaitu (Islamy & Sulima, 2020).

2.1.4.1 *Reliability* (Keandalan)

Adalah kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan seperti yang dijanjikan. Keandalan dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk berfungsi dengan baik untuk jangka waktu tertentu. Pemenuhan persyaratan kualitas layanan yang sesuai dan memuaskan memerlukan ketepatan waktu, perhatian terhadap permintaan pasien, akurasi, dan keadilan dalam pemberian layanan.

2.1.4.2 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adalah kemampuan perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien secara tepat waktu dan terampil, serta memberikan layanan yang diperlukan dengan hati-hati. Meskipun ketepatan dan kecepatan pelayanan dipengaruhi oleh pemahaman

perawat terhadap pasiennya, namun terdapat beberapa keterbatasan, seperti kurangnya daya tanggap ketika diberitahu bahwa ada dokter yang akan berkunjung ke rumah sakit untuk melakukan pemeriksaan. Ketika dokter datang terlambat, pasien menjadi cemas dan gelisah. Perawat tidak pernah memberi tahu mereka jadwal pasti dokter tersebut, sehingga mereka bertanya-tanya kapan dokter benar-benar akan melakukan pemeriksaan.

2.1.4.3 *Assurance* (Jaminan)

Adalah jaminan bahwa perawat akan memberikan layanannya. Untuk menjamin agar pihak yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan mutu pelayanan yang diberikan, maka pegawai pemberi pelayanan mempunyai peranan yang besar dalam memberikan pelayanan. menentukan bentuk kepastian pelayanan.

2.1.4.4 *Emphaty* (Empati)

Adalah adanya pertimbangan, keseriusan, empati, pemahaman, dan keterlibatan dari pihak-pihak yang mencari pelayanan untuk merancang dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan derajat pemahaman dan pemahaman masing-masing pihak.

2.1.4.5 *Tangible* (Bukti Fisik)

Terdiri dari pengoperasian mobil, komunikasi, infrastruktur, dan peralatan yang dimiliki oleh staf. Oleh karena itu, indikasi yang paling nyata dan langsung adalah demikian. Itu terwujud sebagai setiap fasilitas yang terlihat jelas.

2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Menurut (Ratnambiasih et al., 2012) ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut :

2.1.5.1 Sikap Senang

Sikap senang memiliki dampak yang signifikan pada kualitas pelayanan keperawatan. Ketika perawat menunjukkan sikap yang ramah, positif, dan peduli terhadap pasien, hal ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap perawatan yang mereka terima. Sikap senang dari perawat menciptakan

lingkungan yang mendukung dan membangun hubungan yang baik antara perawat dan pasien, sehingga pasien merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi tentang kebutuhan dan kekhawatiran mereka.

2.1.5.2 Kompetensi SDM

Salah satu aspek penting dari kompetensi SDM adalah sikap senang. Ketika perawat menunjukkan sikap yang ramah, empatik, dan peduli terhadap pasien, hal ini mempengaruhi secara positif interaksi antara perawat dan pasien. Perawat yang senang akan lebih mudah membina hubungan yang baik dengan pasien, menjaga komunikasi yang efektif, serta memberikan perhatian dan perawatan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien.

2.1.6 Syarat Pokok Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berikut ini adalah syarat mendasar yang harus dipenuhi oleh para profesional perawatan kesehatan untuk menawarkan layanan keperawatan dan mempengaruhi keputusan masyarakat (Nuviana et al., 2018).

2.1.6.1 Ketersediaan dan Kestinambungan Pelayanan masyarakat harus mempunyai akses terhadap segala bentuk pelayanan kesehatan yang dibutuhkan secara berkesinambungan (*sustainable*) dan dapat di akses kapanpun diperlukan (*acceptable*).

2.1.6.2 Kemudahan Transportasi Ke Tempat Pelayanan Pusat jika pelayanan kesehatan dapat menyesuaikan diri dengan masyarakat dan lingkungan setempat serta dianggap dapat diterima oleh masyarakat.

2.1.6.3 Terjangkau Pelayanan kesehatan yang terjangkau (*affordable*) adalah pelayanan yang mudah dijangkau masyarakat, letaknya dekat dengan pemukiman masyarakat, dan biaya pelayanannya sepadan dengan kemampuan keuangan masyarakat.

2.1.7 Alat Ukur Kualitas Pelayanan Keperawatan

Peneliti mengembangkan kuesioner sebagai alat ukur karakteristik kualitas pelayanan keperawatan. *Skala likert* digunakan dalam pembuatan survei ini. Peneliti membuat kuesioner kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi

kualitas pelayanan keperawatan , yaitu : *Reability* yaitu untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, memuaskan seperti yang dijanjikan, dan perhatian terhadap pasien. *Responsiveness* yaitu perawat memenuhi kebutuhan pasien secara terampil, serta memberikan layanan yang serhati-hati. *Assurance* yaitu untuk mejamin agar pihak yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa urusan pelayanan dilaksanakan dengan ketepatan dan kemudahan dalam menangani pasien. *Emphaty* yaitu pertimbangan antara keseriusan, pemahaman dan keterlibatan dari pihak-pihak yang mencari pelayanan untuk merancang dan melaksanakan kegiatan pelayanan yang sesuai. *Tangible* yaitu komunikasi dan menunjukkan fasilitas ruangan yang terlihat jelas.

2.2. Kepuasan Pasien

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Pasien yang sehat merupakan hasil dari pelayanan kesehatan. Dengan demikian, salah satu tujuan utama peningkatan layanan kesehatan adalah kesenangan pasien. Ketika pasien membandingkan kualitas layanan kesehatan yang diterimanya dengan harapannya, maka kepuasan pasien adalah tingkat sentimen yang dihasilkan dari pemberian layanan tersebut (Fardhoni, 2023). Jawaban pasien terhadap layanan kesehatan aktual yang mereka dapatkan menjadi dasar temuan ini. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan kesehatan yang dibahas dalam penelitian ini. Pelayanan keperawatan yang diterima pasien ternyata lebih buruk dari harapan pasien, sehingga pasien merasa tidak puas karena merasa kecewa. Apabila pelayanan keperawatan yang diterima pasien ternyata sebanding dengan harapan pasien, maka pasien merasa puas (bahagia). Kepuasan pasien menjadi prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga pasien mau berpartisipasi selama pengobatan (Pohan, 2007 dalam (Astar et al., 2018).

2.2.2 Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut (Suryawati, 2004) ada dua dimensi dalam mengukur suatu kepuasan pasien yaitu dengan:

2.2.2.1 Kepuasan yang mengacu pada penerapan standar dan kode etik

Kepuasan yang mengacu pada penerapan standar dan kode etik adalah kepuasan yang berkaitan dengan kesesuaian atau kepatuhan suatu produk atau layanan terhadap standar dan kode etik yang berlaku. Seperti: hubungan dokter dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan

2.2.2.2 Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan adalah kepuasan yang terkait dengan sejauh mana pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien atau pengguna memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh industri atau lembaga terkait. Seperti: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Nursalam (2016) dalam (Tulaisyah et al., 2022), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa variabel, antara lain sebagai berikut:

2.2.3.1 Kualitas Produk atau Jasa

Jika temuan penilaian menunjukkan bahwa produk atau jasa layanan yang diterima memiliki kualitas unggul, akan pasien senang.

2.2.3.2 Harga

Harga barang atau jasa sudah termasuk dalam harga. Untuk mencapai kebahagiaan pasien, harga merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas. Namun, faktor ini berdampak pada harga pasien; biasanya, orang memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap perawatan yang lebih mahal.

2.2.3.3 Emosional

Ketika seorang pasien memilih layanan kesehatan yang sudah mempunyai opini, maka mereka akan cenderung merasa bangga pada diri mereka sendiri dan menganggap bahwa orang lain menghargai mereka sebagai pelanggan.

2.2.3.4 Kinerja

Misalnya, efisiensi, kenyamanan, dan kecepatan perawat dalam memberikan layanan medis khususnya layanan keperawatan adalah wujud dari kinerja ini. Karena masa penyembuhan yang sangat singkat, memenuhi kebutuhan pasien dan memastikan kenyamanan mereka sangatlah mudah dengan menjaga lingkungan tetap rapi, ramah, dan dilengkapi dengan baik.

2.2.3.5 Estetika

Daya tarik estetis sebuah rumah sakit adalah kemampuannya memikat panca indera. Misalnya: perawat yang ramah, peralatan yang berfungsi dengan baik, dll.

2.2.3.6 Karakteristik Produk

Barang ini melambangkan kepemilikan sebenarnya, seperti struktur dan perabotan. Ciri-ciri produk meliputi eksterior bangunan, kebersihannya, jenis kelas ruangan yang ditawarkan, dan perabotannya.

2.2.3.7 Pelayanan

Petugas rumah sakit baik dan memberikan pelayanan cepat. Fasilitas layanan kesehatan dipandang baik jika mereka menawarkan layanan yang memprioritaskan kebutuhan kliennya. Persepsi awal pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima menentukan tingkat kepuasannya.

2.2.3.8 Lokasi

Lokasi fisik ruangan dan lingkungan sekitarnya termasuk dalam lokasi. Hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Lebih banyak pasien akan memilihnya jika lebih mudah diakses, memiliki lingkungan yang lebih baik, dan lebih mudah untuk dipindahkan.

2.2.3.9 Fasilitas

Skor kepuasan juga dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas, seperti ruang rawat inap dan ruang tunggu yang bagus. Meskipun fasilitas bukan merupakan faktor penentu dalam penilaian kepuasan, organisasi layanan kesehatan harus mempertimbangkannya ketika menciptakan taktik menarik pasien.

2.2.3.10 Komunikasi

Proses mengkomunikasikan informasi penyedia layanan dan keluhan pasien dikenal sebagai komunikasi. Bagaimana perawat menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan menawarkan dukungan.

2.2.3.11 Suasana

Rasa nyaman dan keakraban meresap di udara. Kebahagiaan pasien dalam proses penyembuhan sangat dipengaruhi oleh lingkungan yang tenteram, sejuk, nyaman, dan asri. Selain itu, ini dimaksudkan untuk membuat kagum para tamu dan juga pasien, menjadikannya tambahan yang berharga bagi fasilitas kesehatan.

2.2.3.12 Desain Visual

Hiasan desain ruangan, bangunan, dan jalan sederhana termasuk dalam desain visual. Penataan dan desain ruang dapat mempengaruhi kenyamanan.

2.2.4 Aspek Kepuasan Pasien

Secara umum, frekuensi pengaduan pasien atau keluarganya, kritik yang disampaikan pembaca, pengaduan malpraktek, laporan tenaga medis dan keperawatan, dan lain sebagainya merupakan indikator yang sering dijadikan sasaran untuk mengetahui kepuasan pasien. Ada empat aspek yang dapat diukur (Puspitasari et al., 2022).

2.2.4.1 Kenyamanan

Pertanyaan seperti lokasi rumah sakit, fasilitas, kenyamanan, tata letak, pencahayaan, kebersihan toilet, pembuangan sampah, dan kesegaran ruangan semuanya memberikan informasi mengenai topik ini.

2.2.4.2 Hubungan Antara Pasien dengan Perawat

Pertanyaan tentang keramahan, informasi yang diberikan, tingkat komunikasi, respon dan dukungan, serta seberapa responsif perawat di ruang rawat inap, pengukuran suhu, dan aspek lainnya, semuanya dapat digunakan untuk menjelaskan hubungannya dengan layanan kesehatan.

2.2.4.3 Kompetensi Teknis Petugas Medis

Hal ini diperjelas dengan mengajukan pertanyaan mengenai hal-hal seperti kecepatan layanan pendaftaran, kecakapan teknologi, keahlian staf medis, ketenangan, keberanian bertindak, dan sebagainya.

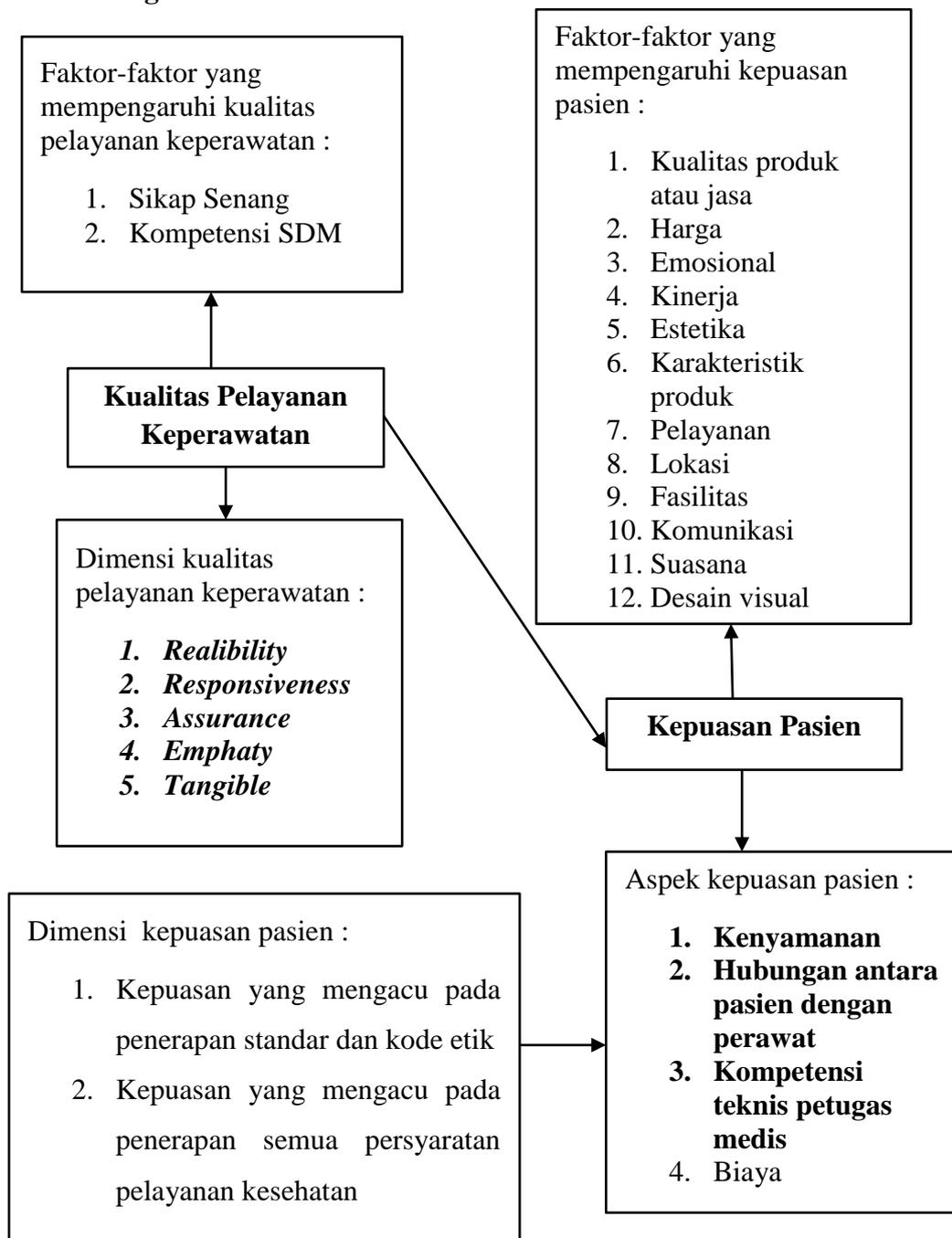
2.2.4.4 Biaya

Pertanyaan mengenai tingkat layanan yang diberikan, apakah masyarakat miskin menerima bantuan, apakah biayanya sesuai, seberapa mudah komponen biaya dipahami, berapa biaya layanan, bagaimana perbandingannya dengan rumah sakit lain yang sebanding, dan topik lain digunakan untuk menjelaskan ini.

2.2.5 Alat Ukur Kepuasan Pasien

Peneliti mengembangkan kuesioner sebagai alat ukur karakteristik kepuasan pasien. *Skala likert* digunakan dalam pembuatan survei ini. Peneliti membuat kuesioner kepuasan pasien berdasarkan dimensi kepuasan pasien, yaitu : Kenyamanan yaitu seperti lokasi ruangan, fasilitas,tata letak, kebersihan kamar mandi dan kesegaran dalam ruangan. Hubungan antara pasien dengan perawat yaitu tentang keramahan perawat, informasi yang diberikan dan tingkat komunikasi dan dukungan. Kompetensi teknis petugas medis yaitu kecakapan teknologi dan keberanian perawat dalam bertindak menangani pasien.

2.3 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian

Sumber : (Ratnamiasih et al., 2012), (Islamy & Sulima, 2020), (Tulaisyah et al., 2022), (Puspitasari et al., 2022), (Suryawati, 2004).

2.4 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Keterangan :

 : Diteliti

2.5 Hipotesis

Hipotesis memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Hipotesis merupakan tanggapan sementara yang akan diselidiki untuk memverifikasi kebenarannya (Yam & Taufik, 2021).

2.5.1 Hipotesis Alternatif (Ha)

Ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal

2.5.2 Hipotesis Null (H0)

Tidak ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal