

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep Pelayanan Keperawatan

##### 1. Pelayanan keperawatan

Pelayanan Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat Keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (UU No. 38 Keperawatan tahun 2014).

Tujuan dari pelayanan keperawatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kemampuan masyarakat secara menyeluruh dalam memelihara kesehatannya untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal secara mandiri, sehingga pelayanan kesehatan sebaiknya tersedia, dapat dijangkau, dapat diterima oleh semua orang. Jenis pelayanan keperawatan diantaranya adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama (*primary health care*) yang ditujukan pada pelayanan kesehatan. Kedua (*secondary health care*) adalah pelayanan kesehatan masyarakat yang memerlukan rawat inap dan memerlukan dan penanganan khusus (Rahayu, 2018).

##### 2. Aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan

Menurut Karaca et al (2018) menjelaskan bahwa hubungan komunikasi antara perawat dan pasien merupakan aspek penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Perhatian perawat merupakan aspek yang memengaruhi

kualitas pelayanan, sehingga pasien lebih membutuhkan perhatian perawat mengenai instruksi, interaksi dalam pelayanan keperawatan.

### 3. Dimensi kualitas pelayanan keperawatan

Lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan keperawatan menurut Asmuji, (2016):

#### a. Keandalan (*Reability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat dan terpercaya. pelayanan yang terpercaya yaitu pelayanan yang kompeten dan konsisten.

#### b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan merupakan kesediaan perawat untuk melayani konsumen dengan cepat yaitu pelayanan harus *responsive* terhadap konsumen. Komunikasi dan situasi fisik sekitar merupakan hal yang harus diperhatikan.

#### c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Untuk menjamin kepastian perawat harus berbekal ilmu pengetahuan, sikap, kemampuan yang dimiliki untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan.

#### d. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan pemberian pelayanan penuh serta memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, mendengarkan keluhan

konsumen, membina hubungan saling percaya merupakan contoh dari sikap empati.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik adalah segala jenis pelayanan yang langsung dapat dirasakan oleh konsumen, dan dinikmati melalui indra penglihatan, wujud nyata tersebut dapat berupa fasilitas kebersihan, ketersediaan, peralatan, penampilan, dan komunikasi yang langsung didapat oleh konsumen.

4. Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan

Kusnanto (2019), menerangkan bahwa ciri mutu yang baik yaitu tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesional atau etika profesi, wajar dan aman, mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani. Mutu yang baik dapat diwujudkan melalui pelayanan yang tersedia dan terjangkau, pelayanan yang diberikan sesuai yang dibutuhkan, sumber daya yang memberikan pelayanan profesional, pelayanan yang diberikan sesuai standar profesi dan etika profesi, Pelayanan yang wajar dan aman, dan mutu secara keseluruhan memuaskan pasien.

Indikator mutu dalam pelayanan keperawatan antara lain terkait dengan keselamatan, efektivitas dan perhatian dalam pelayanan keperawatan, yaitu:

- a. *Safety*: terkait kegagalan penyelamatan pasien, resiko jatuh dan kejadian dekubitus.

- b. *Effectiveness*: Pola dan level perawat, berkaitan dengan kepuasan perawat yang dikaitkan dengan persepsi perawat terhadap lingkungan kerja.
- c. *Compassion*: pengalaman pasien selama dirawat terutama terkait pengalaman pasien dalam komunikasi.

## B. Konsep Kepuasan

### 1. Definisi Kepuasan

Kepuasan pasien/ konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk atau jasa yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (kotler & keller, 2015). Bila kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas, dan apabila kinerja sesuai dengan apa yang konsumen / pasien harapan maka konsumen akan merasa puas. Sedangkan menurut Peter & Olson (2016) kepuasan konsumen adalah konsep yang paling menentukan dalam pemikiran pemasaran dan riset konsumen. Secara teori, konsumen yang merasa puas dengan produk, jasa, atau merek, kemungkinan besar akan terus membelinya dan memberitahukan kepada yang lain perihal tersebut. Bila tidak puas, kemungkinan besar konsumen akan berganti produk atau merek dan mengadukan kepada produsen barang, pengecer, dan konsumen lain.

## 2. Prinsip kepuasan

Prinsip kepuasan pasien menurut Sudaryono, (2016) ada sepuluh prinsip kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan untuk merebut hati mereka agar dapat memenangkan persaingan, yaitu:

- a. Memulai dengan percaya akan pentingnya kepuasan pelanggan, menanam kepuasan menuai laba.
- b. Memilih pelanggan dengan benar untuk membangun kepuasan pelanggan.
- c. Memahami harapan pelanggan, mengontrol harapan, dan menggali harapan pelanggan adalah kunci.
- d. Mencari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan: faktor-faktor pendorong, kepuasan dimulai dari pabrik, dimensi kualitas produk dimensi kualitas pelayanan.
- e. Faktor emosional (*estetiks, self expressive value dan brand personality*) adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- f. Pelanggan yang complain (kepuasan melalui complain, menangani keluhan dengan system, efektivitas penanganan complain) adalah pelanggan yang loyal.
- g. Garansi kepada pelanggan adalah lompatan yang besar dalam kepuasan konsumen atau pelanggan.
- h. Mendengarkan suara pelanggan melalui pengukuran kepuasan pelanggan memanfaatkan hasil riset kepuasan pelanggan dan *performance importance mapping*.

- i. Peran karyawan (*empowerment dan teamwork*) sangat penting dalam upaya memuaskan konsumen atau pelanggan.
- j. Kepemimpinan (peran pemimpin dalam kepuasan pelanggan, kultivasi kepemimpinan untuk kepuasan pelanggan) adalah teladan dalam kepuasan pelanggan.

### 3. Faktor kepuasan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kusnanto (2019), Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu:

- a. Aspek kenyamanan, klien merasakan kenyamanan dari berbagai fasilitas yang ada di sebuah Rumah Sakit, dari lokasinya yang mudah dijangkau, kenyamanan akan ruangan, kebersihan lingkungan Rumah Sakit, dan Peralatan yang tersedia di rumah sakit tersebut.
- b. Aspek hubungan klien dengan perawat, meliputi sikap perawat selama memberi pelayanan, kecekatan perawat dalam merespon keluhan klien, tehnik komunikasi yang efektif dari perawat serta kejelasan informasi yang diberikan oleh pasien.
- c. Aspek kompetensi teknis perawat, meliputi tingkat kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh perawat serta pengalaman perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien.
- d. Aspek biaya, meliputi terjangkaunya biaya administrasi Rumah Sakit, biaya perawatan serta pembiayaan lain yang dibebankan pada pasien selama menjalani perawatan.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu :

- a. *Admission orientation* yang dilakukan oleh Perawat pada awal bertemu pasien di unit perawatan pasien.
- b. Pendekatan dan perilaku *caring* perawat terhadap pasien terutama kesan pertama pasien pada saat akan mendapatkan pelayanan, perawat harus ramah, sopan, dan komunikatif.
- c. Kelengkapan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh perawat, informasi yang lengkap dan jelas akan mempengaruhi penerimaan selama dalam masa perawatan.
- d. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit yang diterima oleh pasien.
- e. Waktu tunggu, setiap pasien akan merasakan puas apabila alur administrasi dan waktu tunggu tidak membuat pasien jenuh. Waktu tunggu yang terlalu lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kepuasan pasien akan menurun setiap 5 menit pasien menunggu.
- f. Fasilitas umum, semua fasilitas dari instansi tertentu harus tersedia sehingga memudahkan pasien dalam melakukan aktivitas, seperti ruang rawat yang bersih dan rapi.
- g. Ruang perawatan yang bersih, nyaman dan aman dari berbagai gangguan suara/ kebisingan maupun bau.

#### 4. Tingkat kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dikalsifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu :

##### a. Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (Proses administrasi, dan lainnya), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

##### b. Cukup puas

Cukup puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (Proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

##### c. Tidak puas

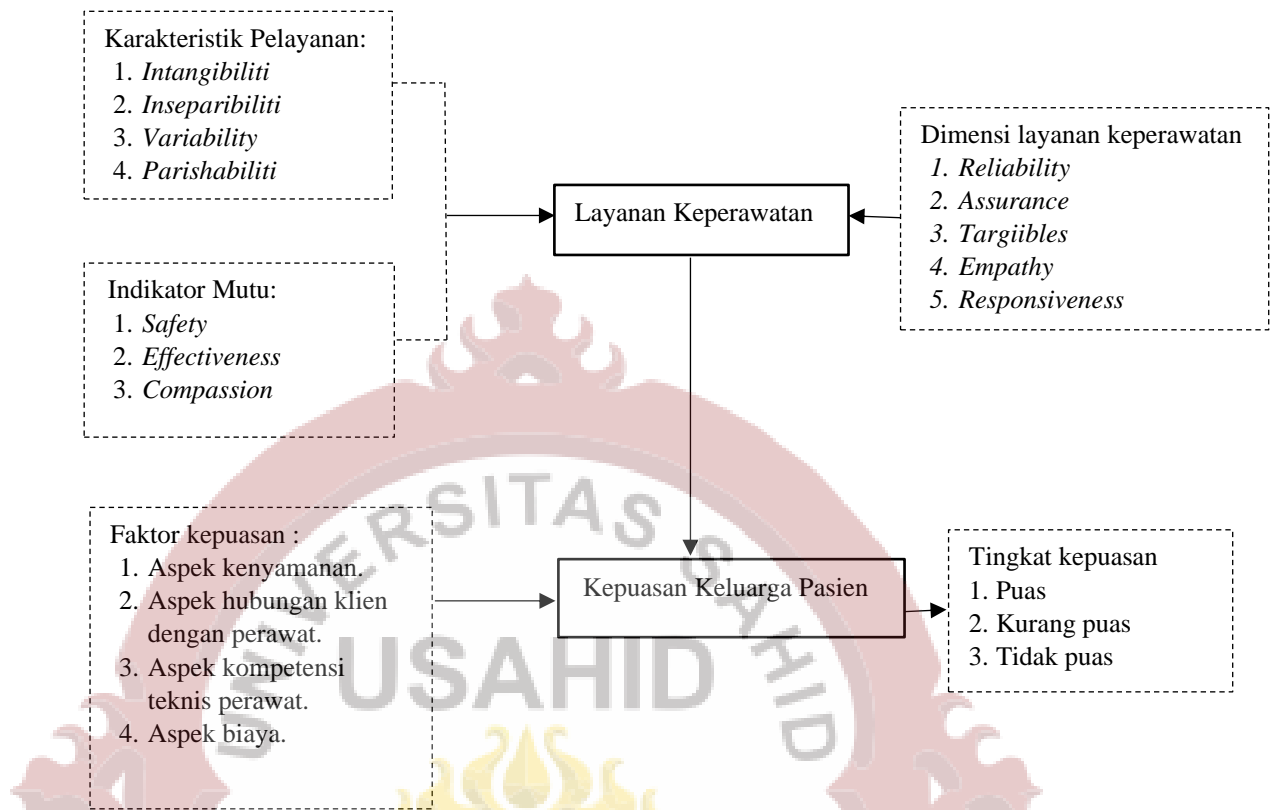
Tidak puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang



kategori paling rendah. Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Anggraini, 2015).



### C. Kerangka Teori



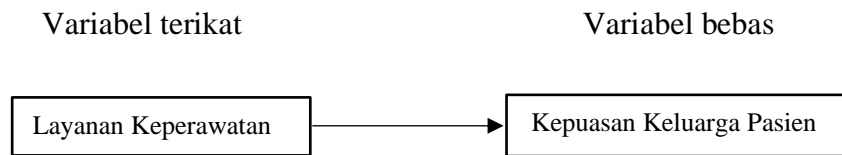
Gambar 1. Kerangka Teori Hubungan Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Keluarga Pasien

Sumber : Asmuji (2016), Sudaryono (2016), Karaca *et al* (2018), Kusnanto (2019).

#### Keterangan :

- : Tidak diteliti  
 : Diteliti  
 : Mempengaruhi  
 : Berhubungan

#### D. Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2. Kerangka konsep

#### E. Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah pernyataan tentang sesuatu yang di duga atau hubungan yang diharapkan antara dua variabel atau lebih yang dapat di uji secara empiris. Hipotesis atau dugaan (bukti) sementara diperlukan untuk memadu jalan pikiran ke arah tujuan yang dicapai (Miftakul,2016).

Hipotesis pada penelitian ini Ada hubungan antara layanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSJD Surakarta.