

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan oleh penerima layanan sesuai dengan standard pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberi layanan. Standard pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Nursalam, 2018)

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Lupiyoadi (2001), menyimpulkan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL (dalam Nursalam, 2018). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Bukti fisik (Tangibles)*

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b. *(Reliability)*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Ketanggungan (Responsiveness)*

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Jaminan (Assurance)*

Pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Perhatian (emphaty)*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

2.2 Pelayanan Keperawatan

2.2.1 Pengertian

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan (Lokakarya Nasional PPNI, 1983 dalam Kusnanto, 2009).

Pelayanan keperawatan adalah sebuah bantuan, dan pelayanan keperawatan ini diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, adanya keterbatasan pengetahuan serta kurangnya kemampuan menuju kepada kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri. Pada hakikatnya kegiatan atau pun tindakan keperawatan bersifat membantu (*assistive in nature*). Perawat dalam hal ini membantu klien atau pasien mengatasi efek-efek dari masalah-masalah sehat

maupun sakit (*health illness problems*) pada kehidupan sehari-harinya.

Bentuk pelayanan keperawatan antara lain :

a. Fisiologis

Setiap pasien akan mengalami gangguan fisiologis pengaruh dari penyebab dari tiap-tiap babit penyakit yang menyerang/diderita oleh pasien.

b. Psikologis

Setiap pasien akan mengalami trauma sehingga psikologis juga mengalami gangguan apabila masalah psikologis tidak segera ditangani dengan baik akan mempengaruhi lembatnya kesembuhan dari pasien itu sendiri.

c. Sosial dan Kultural

Orang yang sakit akan mempengaruhi sosial dan kultural berkurang bahkan kegiatan interaksi dengan sosial dan kultural. Hal ini dibutuhkan dorongan atau semangat dari orang-orang sekitar (sosial).

Dan pelayanan keperawatan ini diberikan karena ada beberapa faktor yaitu :

a. Ketidak mampuan.

b. Ketidak mauan.

c. Ketidaktahuan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang sedang terganggu (Nursalam, 2018)

2.3 Peran Perawat

Peran Perawat merupakan tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai dengan kedudukan dalam sistem, dimana dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari profesi perawat maupun dari luar profesi keperawatan yang bersifat konstan.

Peran perawat menurut Konsorsium Ilmu Kesehatan tahun 1989, yaitu:

2.3.1 Pemberi asuhan keperawatan

Memperhatikan keadaan kebutuhan dasar manusia yang dibutuhkan melalui pemberian pelayanan keperawatan dengan menggunakan proses

keperawatan, dari yang sederhana sampai dengan kompleks

2.3.2 Advokat pasien/klien

Menginterpretasikan berbagai informasi dari pemberi pelayanan atau informasi lain khususnya dalam pengambilan persetujuan atas tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien- mempertahankan dan melindungi hak-hak pasien.

2.3.3 Pendidik/Edukator

Membantu klien dalam meningkatkan tingkat pengetahuan kesehatan, gejala penyakit bahkan tindakan yang diberikan, sehingga terjadi perubahan perilaku dari klien setelah dilakukan pendidikan kesehatan.

2.3.4 Koordinator

Mengarahkan, merencanakan serta mengorganisasi pelayanan kesehatan dari tim kesehatan sehingga pemberian pelayanan kesehatan dapat terarah serta sesuai dengan kebutuhan klien.

2.3.5 Kolaborator

Peran ini dilakukan karena perawat bekerja melalui tim kesehatan yang terdiri dari dokter, fisioterapis, ahli gizi dan lain-lain berupaya mengidentifikasi pelayanan keperawatan yang diperlukan termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam penentuan bentuk pelayanan selanjutnya.

2.3.6 Konsultan

Tempat konsultasi terhadap masalah atau tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan. Peran ini dilakukan atas permintaan klien terhadap informasi tentang tujuan pelayanan keperawatan yang diberikan.

2.3.7 Peneliti

Mengadakan perencanaan, kerja sama, perubahan yang sistematis dan terarah sesuai dengan metode pemberian pelayanan keperawatan.

2.4 Fungsi Perawat

2.4.1 Fungsi independen

Tindakan perawat tidak memerlukan perintah dokter, tindakan perawat bersifat mandiri, berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan. Oleh

karena itu, perawat bertanggung jawab terhadap akibat yang timbul terhadap tindakan yang diambil.

Fungsi interdependen

Tindakan perawat berdasar pada kerja sama dengan tim perawatan atau tim kesehatan. Fungsi ini tampak ketika perawat bersama tenaga kesehatan lain berkolaborasi mengupayakan kesembuhan pasien.

2.4.2 Fungsi dependen

Perawat bertindak membantu dokter dalam memberikan pelayanan medik. Perawat membantu dokter memberikan pelayanan pengobatan dan tindakan khusus yang menjadi wewenang dokter dan seharusnya dilakukan dokter, seperti pemasangan infus, pemberian obat, melakukan suntikan. Oleh karena itu, setiap kegagalan tindakan medis menjadi tanggung jawab dokter karena setiap tindakan perawat berdasarkan perintah dokter (dalam Nursalam, 2018).

2.5 Kepuasan

2.5.1 Pengertian Kepuasaan

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Jadi kepuasaan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa (Irawan dalam Nursalam, 2018).

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Woodruff and Gardial dalam Nursalam 2018).

Nursalam (2003) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya.

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien. Menurut Rangkuti (Nursalam 2018), ada enam faktor menyebabkan timbulnya rasa tidak puas pelanggan terhadap suatu produk yaitu:

- a. Tidak sesuai harapan dan kenyataan

- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c. Perilaku personil kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang
- e. Biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f. Promosi/iklan tidak sesuai dengan kenyataan

Ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Sistem keluhan dan saran
- b. Survey kepuasan pelanggan
- c. Pembeli bayangan
- d. Analisis kehilangan pelanggan

2.5.2 Kepuasan Pelanggan (Pasien)

Pasien adalah makhluk Bio-Psiko-Sosio-Ekonomi-Budaya, artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan, dan afiliasi sosial), dan aspek budaya.

Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi, maka pelanggan akan puas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melibih harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2018).

2.5.3 Pengukuran Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pelanggan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya. Menurut Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller (2020), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan:

a. *Sistem keluhan dan saran*

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telefon langsung dengan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuanya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

d. *Survei kepuasan pelanggan*

Penelitian survey dapat melalui pos, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap

elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Tingkat kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode diatas. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian yang menggunakan metode survey kepuasan pelanggan, data/informasi yang diperoleh menggunakan metode ini lebih fokus pada apa yang ingin diteliti sehingga hasilnya pun akan lebih valid.

2.5.4 Klasifikasi kepuasan

Menurut Nursalam (2003), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, sebagai berikut:

- a. sangat tidak memuaskan
- b. tidak memuaskan
- c. cukup memuaskan
- d. memuaskan
- e. sangat memuaskan

Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan/didapatkan pasien jauh dibawah harapannya, jika hasil pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima pasien. Pelayanan akan cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien.

2.5.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu

sebagai berikut:

a. Kualitas produk dan jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

b. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien termasuk di dalamnya adalah harga produk dan jasa.

c. Emosional

Dalam hal ini pasien merasa bangga dan yakin memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Kinerja

Bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan kesehatan.

e. Estetika

Estetika merupakan daya tarik tempat pelayanan kesehatan yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya: keramahan perawat, peralatan yang lengkap, dan sebagainya.

f. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

g. Pelayanan

Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan dalam memberikan pelayanan

keperawatan.

h. Lokasi

Salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Umumnya semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien.

i. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

j. Komunikasi

Tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien.

k. Suasana

Suasana yang tenang, nyaman, sejuk, dan indah akan mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.

l. Desain visual

Desain visual meliputi dekorasi ruangan, bangunan, dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan (Nursalam, 2018).

2.6 Puskesmas

2.6.1 Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2021).

Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan

kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Azrul Azwar, 1996).

2.6.2 Fungsi Puskesmas

Fungsi puskesmas itu sendiri meliputi:

- a. Fungsi Pokok
 1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan pusat pemberdayaan
 2. Masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan
 3. Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

2.6.3 Peran Puskesmas

Sebagai lembaga kesehatan yang menjangkau masyarakat diwilayah terkecil dalam hal pengorganisasian masyarakat serta peran aktif masyarakat dalam penyelenggaraan kesehatan secara mandiri. Cara-cara yang Ditempuh

- a. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
- b. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif.
- c. Memberikan bantuan teknis.
- d. Memberikan pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
- e. Kerjasama lintas sektor

2.6.4 Program Pokok Puskesmas

Berikut beberapa fungsi Puskesmas

- a. KIA
- b. KB
- c. Usaha Kesehatan Gizi
- d. Kesehatan Lingkungan
- e. Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular
- f. Pengobatan termasuk penanganan darurat karena kecelakaan

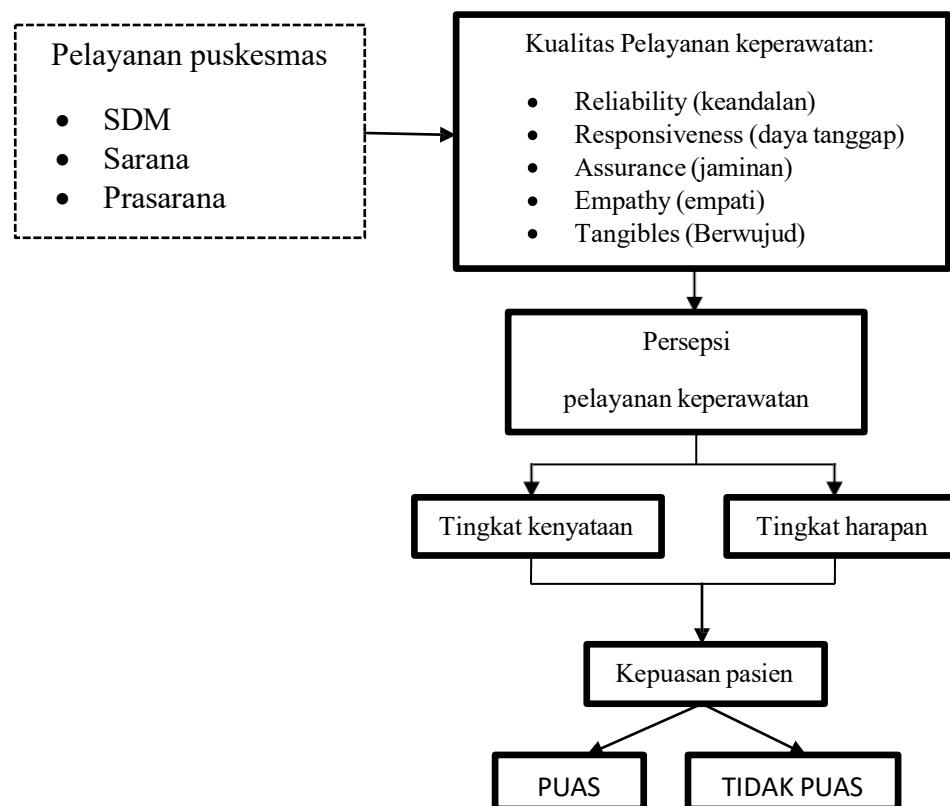
- g. Penyuluhan kesehatan masyarakat
- h. Kesehatan sekolah
- i. Kesehatan olahraga
- j. Perawatan kesehatan masyarakat
- k. Kesehatan lanjut usia
- l. Kesehatan dan keselamatan kerja
- m. Kesehatan Gigi dan Mulut
- n. Kesehatan jiwa
- o. Kesehatan mata
- p. Laboratorium sederhana
- q. Pencatatan dan pelaporan dalam rangka SIK
- r. Pembinaan pengobatan tradisional (Azrul Azwar, 1996)

2.6.5 Pelayanan Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di puskesmas yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi 26 pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Sedangkan berdasarkan keputusan menteri kesehatan RI No. 828/Menkes/SK/IX/2008 mendefinisikan rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik, tinggal di ruang rawat inap di sarana kesehatan. Rawat inap berfungsi sebagai rujukan antara yang melayani pasien sebelum dirujuk ke institusi rujukan yang lebih mampu, atau dipulangkan kembali ke rumah (Depkes RI, 20

2.6.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati dan diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2021: 100). Konsep tersebut digambarkan dalam kerangka



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

2.6.7 Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah pernyataan tentang hubungan yang diharapakan antar variabel atau lebih yang dapat diuji secara empiris (Notoatmodjo, 2021) Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha: Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Manonjaya Kabupaten Garut.

Ho: Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Manonjaya Kabupaten Garut.