

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian (Nurhidayah 2019) dengan judul gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat Instalasi Gawat Darurat, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif survei pengambilan sampel dengan teknik consecutive sampling dengan instrumen kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 366 pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat, penelitian ini dilaksanakan di ruang Instalasi Gawat Darurat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 55.7% responden merasa puas terhadap pelayanan perawat di IGD. Kepuasan paling tinggi yaitu pada dimensi tangibles 84.4%, diikuti dimensi responsiveness 81.7%, dimensi assurance 77.6%, dimensi reliability 73.2% dan yang paling rendah dimensi empathy 68.9%. manajemen rumah sakit diharapkan meningkatkan empati perawat IGD guna meningkatkan kepuasan pasien melalui seminar atau workshop.

Penelitian (Rikayoni, 2020) dengan judul, gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang instalasi gawat darurat rumah sakit islam siti rahmah padang tahun 2019, penelitian ini menggunakan desain deskriptif analitik, sampel diambil secara *accidental sampling*. Hasil dalam penelitian ini terdapat 95 responden. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa 70 (70%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan (reliability) 68 (68%)

responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi responsiveness (cepat tanggap) . 71 (71%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi empathy. 74 (74%) responden menyatakan puas tentang pelayanan kesehatan dalam dimensi jaminan (assurance). 64 (64%) responden menyatakan puas tentang pelayanan dalam dimensi bukti langsung (tangibles).

2.2 Pengertian Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah salah satu ruangan di rumah sakit yang menyediakan penanganan gawat darurat terhadap pasien yang menderita sakit, kondisi kritis, dan cedera yang dapat mengancam hidup pasien (Perceka 2020). Gawat Darurat adalah keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis cepat untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecatatan (Permenkes RI No. 47 tahun 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) berfungsi menerima, menstabilkan dan mengatur pasien yang membutuhkan penanganan kegawat daruratan yang segera, baik dalam kondisi sehari-hari maupun bencana (Permenkes RI No. 47 tahun 2018)

2.3 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Pelayanan IGD terdiri dari penerimaan pasien, memilih kondisi yang membutuhkan tindakan segera, yang bisa ditunda ataupun pasien yang dipulangkan. IGD sangat berperan dalam menstabilkan keadaan pasien sebelum dipindahkan ke ruangan lain yaitu ruangan rawat inap ataupun ruangan inap intensif Intensif Care Unit (ICU). selain itu, sesuai dengan perannya didalam membantu keadaan bencana yang terjadi di tiap daerah,

IGD juga menyediakan sarana penerimaan untuk penatalaksanaan pasien dalam keadaan bencana (Maulita Sawitri and Pujiyanto 2021).

Time Saving it's Live Saving adalah filosofi penanganan pasien gawat darurat dapat diartikan segala tindakan yang dilakukan dokter dan perawat di ruang gawat darurat harus benar-benar efektif dan efisien, karena hal tersebut dapat mempertaruhkan nyawa pasien, berhenti nafas 2 sampai dengan 3 menit pada manusia dapat menyebabkan kematian yang sangat fatal (Sahensolar, Bidjuni, and Kallo 2021).

2.4 Triase

Rumah sakit harus dapat melaksanakan pelayanan triase, survei primer, survei sekunder, tatalaksana definitif dan rujukan, apabila diperlukan evakuasi, rumah sakit yang menjadi bagian dari SPGDT dapat melaksanakan evakuasi tersebut. Setiap rumah sakit harus memiliki standar triase yang ditetapkan oleh kepala atau direktir rumah sakit (Permenkes RI No. 47 tahun 2018).

1. Triase merupakan proses khusus memilih pasien yang berdasarkan parahnya cedera atau penyakit untuk menentukan jenis penanganan atau intervensi kegawatdaruratan.
2. Triase tidak disertai dengan tindakan atau intervensi medis.
3. Prinsip triase diberlakukan sistem prioritas yaitu penentuan atau peneyelsian mana yang harus di dahulukan mengenai penanganan yang mengacu pada tingkat ancaman jiwa yang timbul berdasarkan (Permenkes RI No. 47 tahun 2018) :

- a. Ancaman jiwa yang dapat mematikan dalam hitungan menit
- b. Dapat mati dalam hitungan jam
- c. Trauma ringan
- d. Sudah meninggal

2.5 Prosedur Triase

Prosedur triase (Permenkes RI No. 47 tahun 2018)

1. Pasien datang diterima tenaga kesehatan di IGD rumah sakit
2. Di ruangan triase dilakukan pemeriksaan singkat dan cepat untuk menentukan derajat kegawatdaruratan oleh tenaga kesehatan dengan cara :
 - a. Menilai tanda vital dan kondisi umum pasien
 - b. Menilai kebutuhan medis
 - c. Menilai kemungkinan bertahan hidup
 - d. Memprioritaskan penanganan definitif
3. Namun bila jumlah pasien lebih dari 50 orang, maka triase dapat dilakukan di luar ruangan triase (di depan gedung IGD rumah sakit)
4. Pasien dibedakan menurut kegawatdaruratan dengan memberi kode warna :
 - a. Kategori merah : Prioritas pertama (area resusitasi), pasien cedera berat mengancam jiwa yang kemungkinan besar dapat hidup bila ditolong segera. Pasien kategori merah dapat langsung diberikan tindakan di ruangan resusitasi, tetapi bila memerlukan tindakan

medis lebih lanjut, pasien dapat dipindahkn ke ruangan operasi atau dirujuk kerumah sakit lain.

- b. Kategori kuning : Prioritas kedua (area observasi), pasien dengan cedera minimal, dapat berjalan, menolong diri sendiri ataupun mencari pertolongan. Pasien dengan kategori kuning yang memerlukan tindakan medis lebih lanjut dapat dipindahkan ke ruangan observasi dan menunggu giliran setelah pasien yang berkategori merah selesai ditangani.
- c. Kategori hijau : prioritas ketiga (area observasi), pasien dengan cedera minimal, yang dapat berjalan, menolong diri sendiri atau mencari pertolongan. Pasien dengan kategori hijau dapat dipindahkan ke rawat jalan, atau apabila sudah memungkinkan untuk dipulangkan, maka pasien diperbolehkan untuk pulang.
- d. Kategori hitam : prioritas nol, pasien meninggal atau cedera fatal yang jelas dan tidak mungkin diresusitasi. pasien kategori hitam dapat langsung dipindahkan kekamar jenazah.

2.6 Pengertian Kepuasan

Kusnanto (2019) kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lalu, pendidikan, dan keadaan psikologi, dan lingkungan. Kepuasan Pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Pasien sebagai pengguna jasa

pelayanan keperawatan akan menyampaikan hasil dari pelayanan yang diterimanya dan sikap yang berdasarkan kepuasannya. Kepuasan pelayanan keperawatan dibuat berdasarkan penilaian konsumen terkait mutu, kinerja hasil, terhadap manfaat yang diterima dari jasa layanan. Dengan demikian kepuasan terbentuk karena perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (kusnanto, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat terwujud dari pelayanan kesehatan keperawatan yang baik. Dengan kualitas atau mutu pelayanan dapat dinilai dari tindakan dari tindakan ataupun sikap anggota keperawatan yang telah memberikan asuhan (Kusnanto, 2019). Pasien akan menganggap pelayanan itu baik jika mereka merasakan kepuasan dari berbagai aspek. Kepuasan pasien yang lainnya juga didapatkan dari hasil komunikasi antar pasien yang menyebar luaskan tentang pelayanan keperawatan disuatu insansi yang baik dan memuaskan. Lebih di era informasi tehnologi seperti sekarang ini media sosial sebagai media yang sangat cepat menyebarkan informasi.

2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

(Kusnanto, 2019) berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain :

1. Sikap perilaku *Caring* dan pendekatan perawat dengan pasien dimana pada saat memberikan asuhan keperawatan, perawat harus bersikap ramah dan peduli pada pasien, sehingga pasien akan mendapatkan kepuasan.

2. Pengetahuan dari perawat, yaitu pasien mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait dengan masalah yang sedang dihadapi.
3. Prosedur administrasi, yaitu prosedur yang tidak rumit atau berbelit-belit sehingga pasien merasakan kemudahan dalam pelayanan administrasi.
4. Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit, meliputi peralatan dan kebersihan ruangan dan lingkungan tempat pasien menjalani keperawatan.
5. Keterampilan keperawatan, perawat harus terampil dan cepat dalam memberikan asuhan keperawatan.

2.8 Faktor Ketidakpuasan Pasien

Beberapa faktor yang mempengaruhi seorang pasien tidak merasakan puas terhadap suatu layanan keperawatan (Kusnanto, 2019) :

1. Mutu pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien, misalnya pada saat pasien merasakan nyeri, pasien berharap seorang perawat merespon dengan cepat keluhan tersebut dan memberikan intervensi dengan segera.
2. Perilaku perawat yang kurang memuaskan bagi pasien, misalnya pada saat pasien menyampaikan keluhannya namun perawat masih asik menulis atau sedang melakukan hal-hal yang sebenarnya bisa ditinggalkan untuk sementara waktu.
3. Lingkungan atau ruang perawatan yang kurang nyaman seperti bau, kotor, lembap, ruangan terlalu panas, lantai basah, bising, dll.

4. Prosedur tindakan yang berbelit-belit, urusan administrasi yang terlalu ribet, serta permintaan persyaratan administrasi yang terlalu banyak.
5. Biaya perawatan yang terlalu tinggi juga sangat mempengaruhi, pasien dari kalangan menengah ke bawah akan merasakan puas jika biaya perawatan yang dibutuhkan terjangkau.

2.9 Manfaat Feedback Kepuasan Pasien

Perawat sebagai tenaga pemberi layanan, seharusnya dapat mengukur kepuasan setelah pasien menerima layanan selain itu juga perawat dapat meminta *feedback* atau masukan-masukan dari pasien yang selaku penerima jasa layanan. *Feedback* yang diberikan oleh pasien bermanfaat untuk :

1. Mengetahui tingkatan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diterima selama pasien menjalani perawatan.
2. Memonitor kepuasan sepanjang waktu, dan memberikan kepuasan pasien dalam tindakan keperawatan.
3. Mengidentifikasi permasalahan atau keluhan pasien atas layanan yang diterima selama menjalani perawatan.
4. Meminimalkan aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan mengetahui aspek yang tidak memuaskan sehingga sebagai bahan perbaikan.

Meningkatkan tanggung jawab dan tanggung jawab perawat terhadap kepuasan pasien, keluarga dan diri sendiri sebagai perawat untuk

mewujudkan mutu pelayanan keperawatan yang baik. Mengevaluasi hasil inovasi dan perubahan yang dilakukan, apakah pasien dapat merasakan kepuasan setelah diadakan perbaikan (Desimawati, 2013) dalam Kusnanto (2019).

2.10 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Nursalam (2016) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi/unsur yang biasa dikenal dengan kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*). Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*) menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*emphaty*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kendalanya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan kendalanya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan. Lebih jelasnya dapat di uraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan

kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan, dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Nursalam, 2016).

Inti bentuk dari pelayanan yang ditetapkan dalam suatu instansi atau aktivitas pelayanan kerja yaitu memberikan pelayanan yang diberikan. Kurangnya ketanggapan tersebut dari orang yang menerima pelayanan, karena bentuk pelayanan tersebut baru dihadapi pertama kali, sehingga memerlukan banyak informasi mengenai syarat dan prosedur pelayanan yang cepat mudah dan lancar, sehingga pihak pegawai atau pemberi pelayanan seharusnya menuntun orang yang dilayani sesuai dengan penjelasan-penjelasan yang mendetail, singkat dan jelas yang tidak menimbulkan berbagai pertanyaan. Apabila hal ini dilakukan dengan baik berarti pegawai tersebut memiliki kemampuan daya tanggap terhadap pelayanan yang diberikan yang menjadi penyebab terjadinya pelayanan yang optimal sesuai dengan tingkat kecepatan, kemudahan dan kelancaran dari suatu pelayanan yang ditangani oleh pegawai (Nursalam, 2016).

Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atau pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapatkan pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. (Nursalam, 2016) kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima, sehingga diperlukan adanya unsur kualitas layanan daya tanggap sebagai berikut :

- a. Memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya. Penjelasan bijaksana tersebut mengatur individu yang mendapat pelayanan mampu mengerti dan menyetujui segala bentuk pelayanan yang diterima.
- b. Memberikan penjelasan yang detail yaitu bentuk penjelasan yang substansif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi,

yang bersifat jelas, transparan, singkat dan dapat dipertanggung jawabkan.

- c. Memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan.
- d. Mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus di penuhi.
- e. Membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat di implementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

2. *Assurance* (jaminan)

Semua bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan

pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Nursalam, 2016).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance*/kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, masiri, dan professional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain *performance* tersebut, jaminan sari suatu pelayanan yang ditentukan adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius untuk memuaskan orang yang dilayani (Nursalam, 2016).

Inti dari bentuk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu kepada kepuasan pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

Suatu organisasi sangat membutuhkan adanya kepercayaan memberikan pelayanan kepada orang-orang yang dilayaninya.

Untuk memperoleh suatu pelayanan yang meyakinkan, maka setiap pegawai berupaya untuk menunjukkan kualitas layanan yang meyakinkan sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan memuaskan yang diberikan, bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan komitmen organisasi yang ditunjukkan dan memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Menurut (Nursalam, 2016) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas pelayanan yang dapat dijamin dengan:

- a. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas. Hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan penerima layanan
- b. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas, etos dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi dan misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan
- c. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

Uraian ini menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada

setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

3. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Nursalam, 2016)

Setiap orang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang layanan, sehingga pelayanan yang diberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan, kinerja pemberi pelayanan, yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Bentuk-bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan sebagai kualitas layanan dalam

rangka meningkatkan prestasi kerja, merupakan salah satu pertimbangan dalam manajemen organisasi.

Nursalam (2016) mengatakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh individu sumber daya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerja yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Biasanya bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas, alat dan perlengkapan didalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi layanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

Tinjauan Gibson, Ivancevich dan donnelly melihat dinamika dunia kerja dewasa ini mengedepankan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Dengan demikian, identifikasi kualitas layanan fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik mempunyai peranan penting dalam memperlihatkan kondisi-kondisi fisik pelayanan tersebut. Identifikasi kualitas layanan fisik (*tangible*) dapat tercermin dari aplikasi lingkungan kerja berupa :

- a. Kemampuan menunjukkan prestasi kerja pelayanan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja secara efisien dan efektif.

- b. Kemampuan menunjukkan penguasaan teknologi dalam berbagai aspek data dan inventarisasi otomasi kerja sesuai dengan dinamika dan perkembangan dunia kerja yang dihadapinya.
- c. Kemampuan menunjukkan integritas diri sesuai dengan penampilan yang menunjukkan kecakapan, keewibawaan, dan dosikasi kerja.

Uraian ini memberikan suatu indikator yang jelas bahwa kualitas layanan sangat ditentukan menurut kondisi fisik pelayanan, yang ini pelayanannya yaitu kemampuan dalam menggunakan alat dan perlengkapan kerja yang dapat dilihat secara fisik, mampu menunjukkan kemampuan secara fisik dalam berbagai penguasaan teknologi kerja dan menunjukkan penampilan yang sesuai dengan kecakapan, kewibawaan, dan dedikasi kerja.

4. *Emphaty* (empati)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkempentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Nursalam, 2016).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengeertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman diri masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seharusnya memahami keterbatasan dan kemampuan orang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan menadapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Setiap masuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani memerlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk mengurus pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktifitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan.

Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani. Bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, yaitu:

- a. Mampu memberiksn perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa lebih penting.
- b. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan menyikapi pelayanan yang di inginkan.
- c. Mampu menunjukkan rasa simpati atas pelayanan diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan
- d. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
- e. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

Bentuk-bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

5. *Reliability* (Keandalan)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Nursalam, 2016)

Kaitan dimensi pelayanan keandalan (realibility) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari keandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat

pengetahuan yang dimiliki, keandalan dalam menguasai bidang kerja yang diterapkan, penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman dan keandalan dalam menggunakan teknologi kerja. Keandalan dari seseorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari:

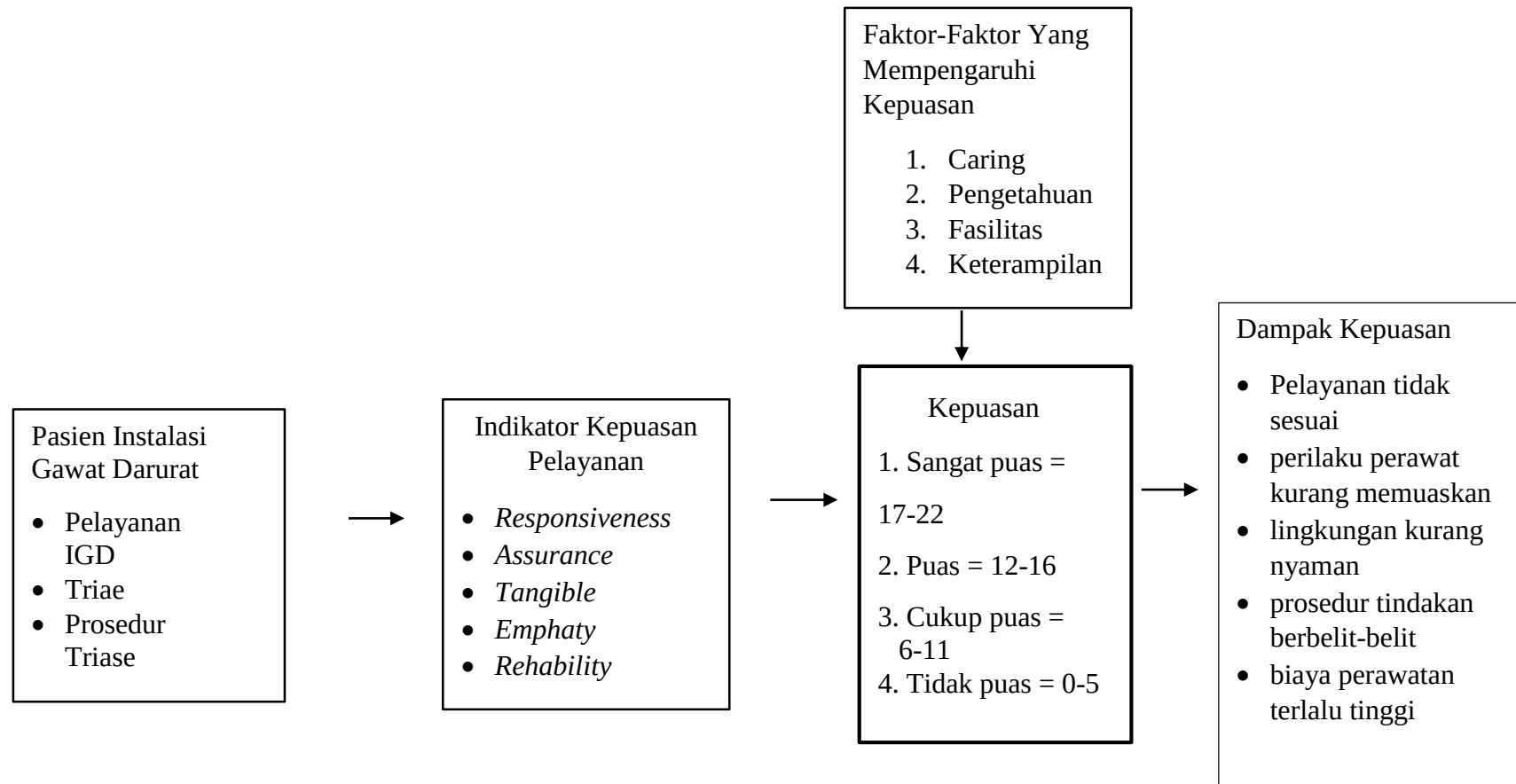
- a. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya.
- b. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif.
- c. Keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, sehingga perusahaan tentang uraian kerja dapat dilakukan secara tepat, mudah dan berkualitas sesuai dengan pengalamannya.
- d. Keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari keandalan pemberi layanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat andal apabila tingkat pengetahuannya digunakan

dengan baik dalam memberikan pelayanan yang andal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara andal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dan setiap pegawai yang andal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang secara andal.

2.11 Kerangka Konseptual

Bagan 2. 1 Kerangka Konseptual



Sumber : (Nursalam, 2016), (Kusnanto, 2019)