

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu pelayanan keperawatan meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pasien, mutu mencakup produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang bermutu pada saat masa yang akan datang) Nasution, 2004

Depkes RI (2003), menyatakan kualitas atau mutu adalah kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta pihak lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Parasuraman (2005), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat yaitu:

- a. *Tangible* (bukti nyata) adalah keadaan yang ada berupa penampilan fisik dari perawat, cara berpakaian dan menggunakan uniformnya,

- b. *Responsiveness* (daya tangkap) adalah keinginan perawat untuk membantu kebutuhan dan keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara memuaskan.
- c. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- d. *Assurance* (jaminan) merupakan kemampuan perawat dalam melakukan pelayanan, mingsalnya pengetahuan tentang penanganan tentang medis, keterampilan, dan ketulusan didalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.
- e. *Empathy* (empati) adalah kemudahan perawat dalam melakukan hubungan komunikasi yg baik, kepedulian, perhatian perawatterhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien.

Ware dan Snyder (2009) telah melakukan desain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan sebagai berikut:

- a. perilaku tenaga medis dalam melakukan pelayanan kesehatan
- b. fungsi terapi yang terdiri dari :

1) konsultasi / pemberian keterangan tentang penyakit yang

4) perawatan lebih lanjut

5) kebijakan manajemen

c. fungsi perawatan yang terdiri dari :

1) nyaman dan menyenangkan

2) adanya perhatian yang baik

3) bersikap sopan

4) tanggap terhadap keluhan pasien

5) kebijakan manajemen

d. sarana dan prasarana yang terdiri dari :

1) adanya tempat perawatan

2) mempunyai tenaga dokter spesialis

3) mempunyai tenaga dokter

4) fasilitas perkantoran lengkap

Keperawatan sudah banyak di definisikan oleh para ahli, dan menurut Herderson (2009) menjelaskan keperawatan sebagai kegiatan membantu individu sehat atau sakit dalam melakukan aktivitas untuk membuat individu tersebut sehat atau sembuh dari sakit atau meninggal dengan tenang (jika tidak dapat di sembuhkan), atau membantu apa yang seharusnya dilakukan apabila ia mempunyai cukup kekuatan, keinginan, atau pengetahuan.

Rakhmawati, (2009) Bentuk pelayanan keperawatan yang profesional merupakan bagian integral dari layanan kesehatan, bentuk

keperawatan adalah pelayanan yang komprehensif ditunjukkan kepada

individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat, yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan, serta kurangnya kemampuan dalam melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri.

Kotler (2000), menjelaskan mengenai definisi pelayanan adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan kepada kelompok / orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan di produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk, sedangkan Tjiptono (2004) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan itu merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan.

Kotler (2004) menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut :

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) yaitu sesuatu pelayanan yang mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen. Misalnya pasien dalam satu rumah sakit akan merasakan bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya

- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apa bila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagiandari pelayanan tersebut. Dengan kata lain, pelayanan dapat diproduksi dan di konsumsi / dirasakan secara bersamaan. Minsalnya : pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien dapat langsung di rasakan kualitas pelayanannya.
- c. *Variability* (bervariasi) yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan non standardized dan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi dimana serta kapan pelayanan tersebut diberikan. Minsalnya : pelayanan yang diberikan kepada pasien di ruang rawat inap VIP berbeda dengan kelas tiga.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama), dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat di simpan. Minsalnya : jam tertentu tanpa ada pasien di ruang keperawatan, maka pelayanan yang biasa terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan dan dipergunakan lain waktu.

Tjiptona dan Andi, (2001) menyebutkan bahwa unsur-unsur yang sangat berpengaruh pada pelayanan keperawatan adalah manusia (men),

- a. Manusia (*men*), sering kemajuan teknologi memerlukan tenaga spesialis dan profesional. Keuangan (*money*), meningkatnya kompetensi yang sangat luar biasa. Bahan (*material*), bahan-bahan yang sangat diperlukan untuk menunjang pelayanan yang bermutu. Metode (*methods*), metode yang perlu disesuaikan demi tercapainya pelayanan yang baik. Alat (*machine*), alat-alat perlu selalu penyesuaian seiring dengan kebutuhan.
- b. Unsur-unsur lain yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yaitu unsur masukan (*input*), unsur proses, dan unsur keluaran.
- c. Unsur masukan (*input*) yaitu meliputi tenaga, dana, sarana fisik, perlengkapan dan, peralatan. Secara umum disebutkan bahwa apabila sarana dan tenaga tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan dana yang dikeluarkan tidak sesuai dengan kebutuhan maka sulit untuk diharapkan kualitas dan pelayanan yang baik. Unsur proses, yang dimaksud dengan unsur proses adalah semua tindakan yang dilakukan pada tindakan kesehatan. Unsur keluaran, yang dimaksud adalah menunjukkan pada penampilan pelayanan kesehatan yang sering dilakukan secara umum baik penampilan medis maupun non medis.

## **B. Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan,

1. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan



Trimumpuni E.N, (2009) menjelaskan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. seseorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang di berikan oleh jasa pelayanan sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Tjiptono (musanto, 2004) mengatakan kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Persaingan yang semakin ketat ini menyebabkan banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen termasuk rumah sakit yang berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien selaku konsumen sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit.

Engel dkk (widyaratna dkk, 2001) menyatakan bahwa kepuasaan pasien merupakan kepuasan evaluasi setelah pemakaian dimana pelayanan yang di berikan sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dari pasien. Pasien yang di rumah sakit melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diterimanya dan dari evaluasi itulah pasien mengetahui apakah mereka merasa puas yang di berikan perawat atau tidak. Bagi pasien, kepuasan selalu di kaitkan dengan lingkungan rumah sakit, suhu, udara, kenyamanan, kebersihan,



pelayanan yang di berikan oleh perawat yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan.

Penulis berdasarkan penjelasan di atas merangkum bahwa kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang di berikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang di alami atau di peroleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh perawat. Apa bila hasil yang di rasakan oleh pasien sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa kepuasan yang tinggi, sebaliknya jika hasil yang dirasakan oleh pasien tidak sesuai dengan harapannya maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas sehingga pasien tidak akan menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama ketika pasien tersebut diharuskan perawatan medis.

## 2. Aspek-aspek Kepuasan Pasien

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan aspek yang sangat penting bagi kelangsungan suatu rumah sakit. Junadi (Sabarguna 2004) mengemukakan bahwa kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas yang di berikan. Penilaian subjektif tersebut di dasar pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis

Sabarguna (2004) menyatakan ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

- a. Aspek kenyamanan, meliputi lokasi rumah sakit, keberhasilan rumah sakit, kenyamanan ruangan yang akan di gunakan oleh pasien, makanan yang akan di makan oleh pasien, dan peralatan yang tersedia di dalam ruangan.
  - b. Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, meliputi keramahan petugas rumah sakit terutama perawat, informasi yang di berikan rumah sakit, komunikatif, responstif, suportif, dan cekatan dalam menangani pasien.
  - c. Aspek kompetensi teknis petugas, meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.
  - d. Aspek biaya, meliputi mahalnya pelayanan, terjangkau tidaknya pasien, dan ada tidaknya keringanan yang di berikan kepada pasien.
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Griffith zahrotul (2008) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang yaitu :

- a. Sikap dan pendekatan rumah sakit kepada pasien yaitu sikap petugas rumah sakit kepada pasien ketika pasien prtama kali datang ke rumah sakit, keramahan yang ditujukan oleh petugas rumah sakit dan kesenatan penerimaan pasien yang datang ke rumah

- b. Pengetahuan yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien berupa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien dan kelangsungan keperawatan pasien selama berada di rumah sakit.
- c. Prosedur yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien mulai masuk rumah sakit, selama perawatan berlangsung, dan ketika pasien keluar dari rumah sakit, kecekatan petugas dalam menangani pasien, dan menjelaskan rincian biaya yang di gunakan pasien selama berada di rumah sakit.
- d. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit yaitu fasilitas ruang inap, kualitas makan, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan, dan lokasi rumah sakit.
- e. Keterampilan merupakan kemampuan perawat dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada perawat tersebut. Perawat dalam melakukan asuhan keperawatan harus sesuai prosedur yang telah di tetapkan yang bertujuan untuk membentuk asuhan keperawatan yang aman bagi klien dan perawat.

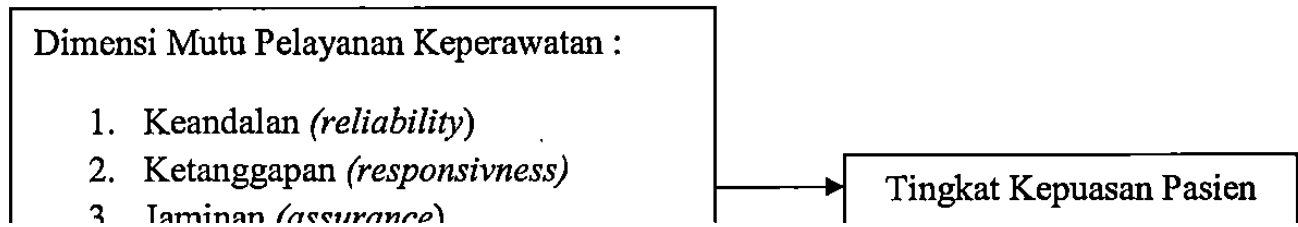
#### 4. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Trimumpuni E.N, (2009) menyebutkan mengukur kepuasan pelanggan sangat bermamfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini di bandingkan dengan pesaing

mebutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari kepuasan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat di lakukan secara langsung melalui pertanyaan kepada pelanggan dengan ungkapan sangat tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas dan sangat puas.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka rasakan.
- d. Responden diminta untuk meranking elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat kepentingan setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing elemen

### C. Kerangka Konsep



**D. Hipotesis**

“Ada Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap”