

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kepuasan Pasien**

###### **a. Definisi Kepuasan**

Menurut Kotler and Keller (2008) kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang pasien harapkan. Sedangkan Tjiptono (2006) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan hasil kinerja yang didapatkan setelahnya.

Untuk memudahkan dalam mengenali kepuasan pasien, Ali Hasan menggunakan tiga ukuran, diantaranya apabila kinerja melebihi harapan maka akan didapatkan hasil pasien sangat puas, apabila kinerja sama dengan harapan diperoleh hasil pasien puas, namun apabila kinerja kurang dari harapan maka hasilnya pasien akan kecewa.

###### **b. Dimensi Kepuasan**

Barry and Parasuraman (2001) (dalam Nursalam, 2011) menjelaskan terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan

untuk melihat kepuasan pasien dalam menilai mutu jasa pelayanan, adalah :

1) Bukti Fisik (*tangibel*)

Dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang dapat dilihat dan dinilai secara langsung oleh pasien, mencakup kondisi fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan petugas kesehatan.

Dalam *Nurses and Midwife Dress Code Guideline* (2013) dan Cheshire (2012) terdapat beberapa hal dalam penampilan petugas yang perlu diperhatikan seperti :

a) Pakaian.

Perawat harus menggunakan seragam yang rapi dan bersih selama bertugas. Perawat tidak diperbolehkan menggunakan jeans dan pakaian casual. Seragam harus dipastikan tidak terlalu pendek dan nyaman digunakan saat bertugas serta dilengkapi dengan tanda pengenal (*name tag*) yang terlihat dan dapat dibaca.

b) Perhiasan

Perawat tidak diperbolehkan menggunakan perhiasan seperti cincin, anting, gelang maupun kalung. Penggunaan perhiasan oleh tenaga kesehatan dapat meningkatkan angka risiko kesehatan maupun risiko pada pasien.

c) Parfum dan *make-up*

Perawat tidak diperbolehkan menggunakan parfum dan *make-up* berlebihan agar dapat menunjang kenyamanan pasien serta mencegah memicu terjadinya alergi pada pasien yang rentan dan staf lainnya.

d) Kuku

Kuku harus dijaga tetap pendek dan bersih, dan pemakaian cat kuku maupun kuku palsu tidak boleh digunakan oleh perawat yang kontak langsung dengan pasien.

e) Sepatu

Sepatu harus bersih dan dalam kondisi baik, kaki bagian tertutup dan tidak berhak tinggi.

f) Rambut

Rambut ditata rapi dengan panjang tidak boleh melebihi kerah baju bagi perawat laki-laki, sementara perawat perempuan rambut dijaga rapi serta menggunakan topi perawat.

g) Tato

Sebagian orang tidak menyukai tato bahkan ada yang orang yang merasa takut dengan tato, sehingga perawat sebaiknya tidak menggunakan tato karena seorang perawat harus memperhatikan kenyamanan pasien.

h) Senyum dan kontak mata

Senyum dan kontak mata merupakan komunikasi nonverbal berupa ekspresi wajah yang dapat menimbulkan kesan bagi orang yang melihat.

2) Keandalan (*reliability*)

Dimensi keandalan menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan handal, dapat dipercaya serta bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Dimensi ketanggapan merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat waktu yang berkaitan dengan kesiapan petugas untuk melayani, serta kesiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan.

4) Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan merupakan kemampuan perawat dalam meyakinkan dan menimbulkan kepercayaan pasien kepada perawat, termasuk keramahan dan bagaimana berinteraksi yang baik dengan pasien. Keamanan merefleksikan bahwa pelanggan bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

5) Perhatian (*emphaty*)

Dimensi ini menunjukkan perhatian yang diberikan perawat kepada pasien. Dimensi ini merefleksikan kemampuan

perawat untuk menyelami perasaan pasien sebagaimana jika perawat itu yang sedang mengalami sendiri. Dimensi ini terdiri dari tiga hal, sebagai berikut :

- a) *Accessibility*, meliputi kemudahan dalam berinteraksi seperti pasien mudah untuk mendekati atau menghubungi perawat.
- b) *Communication skill*, meliputi informasi yang diterima pasien dapat dengan mudah dipahami oleh pasien, serta perawat mendengarkan tanggapan dan pertanyaan dari pasien.
- c) *Understanding the costumer*, hal ini mencakup kemampuan perawat dalam menilai dan memahami kebutuhan-kebutuhan pasien.

## **2. Penampilan Perawat dalam Islam**

### **a. Definisi Penampilan**

Penampilan termasuk dalam komunikasi non-verbal yang bisa dilihat secara visual. Penampilan merupakan bagaimana diri seseorang terlihat dari luar (Cash, 2014).

### **b. Ketentuan Penampilan Perawat dalam Islam**

Dalam Cheshire (2015), terdapat beberapa ketentuan perawat muslim dalam berpenampilan sesuai dengan syariat Islam, diantaranya yaitu:

- 1) Perawat diperbolehkan menggunakan jilbab atau turban saat bertugas dengan syarat harus tetap menjaga kebersihan jilbab dan harus diganti setiap hari atau setiap terlihat kotor.
- 2) Perawat tidak diperbolehkan menggunakan cadar atau penutup wajah karena dapat menjadi penghalang dalam berkomunikasi antara perawat dengan pasien. Perawat yang menggunakan cadar atau penutup wajah juga dapat mempersulit pasien maupun tim kesehatan lain dalam mengidentifikasi identitas.
- 3) Seragam perawat yang telah terkontaminasi darah maupun cairan tubuh pasien harus segera diganti.
- 4) Perawat muslim menggunakan lengan panjang selama bertugas.

### **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Nilaiika (2012) menjelaskan bahwa terdapat beberapa karakteristik individu yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, diantaranya yaitu:

#### **1. Usia pasien**

Usia berpengaruh terhadap penilaian kepuasan seseorang, dimana pasien yang berusia dewasa cenderung merasa lebih puas karena pasien dewasa menerima perawatan yang lebih *responsive*.

## 2. Pendidikan

Pasien yang berpendidikan tinggi memiliki penilaian dan pandangan yang lebih luas, serta memiliki pengetahuan yang lebih banyak, termasuk pengetahuan tentang penyakit yang sedang dialami.

## 3. Pekerjaan

Pasien yang berkerja merupakan individu dalam masa produktif, yang dimana orang produktif lebih peka terhadap lingkungan sekitar, sehingga pekerjaan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## 4. Jenis kelamin

Sifat perempuan yang lebih *sensitive* dan perhatian cenderung lebih merasa puas dibandingkan laki-laki yang lebih memiliki sifat bebas.

Budiastuti (2012) juga mengatakan bahwa dalam menilai kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima, terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai acuan, diantaranya yaitu:

### 1. Kualitas produk atau jasa

Apabila kualitas produk atau jasa pelayanan yang diterima pasien berkualitas sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan merasa puas.

### 2. Kualitas pelayanan

Pasien akan merasa puas apabila mendapat pelayanan yang baik sesuai dengan yang pasien harapkan.

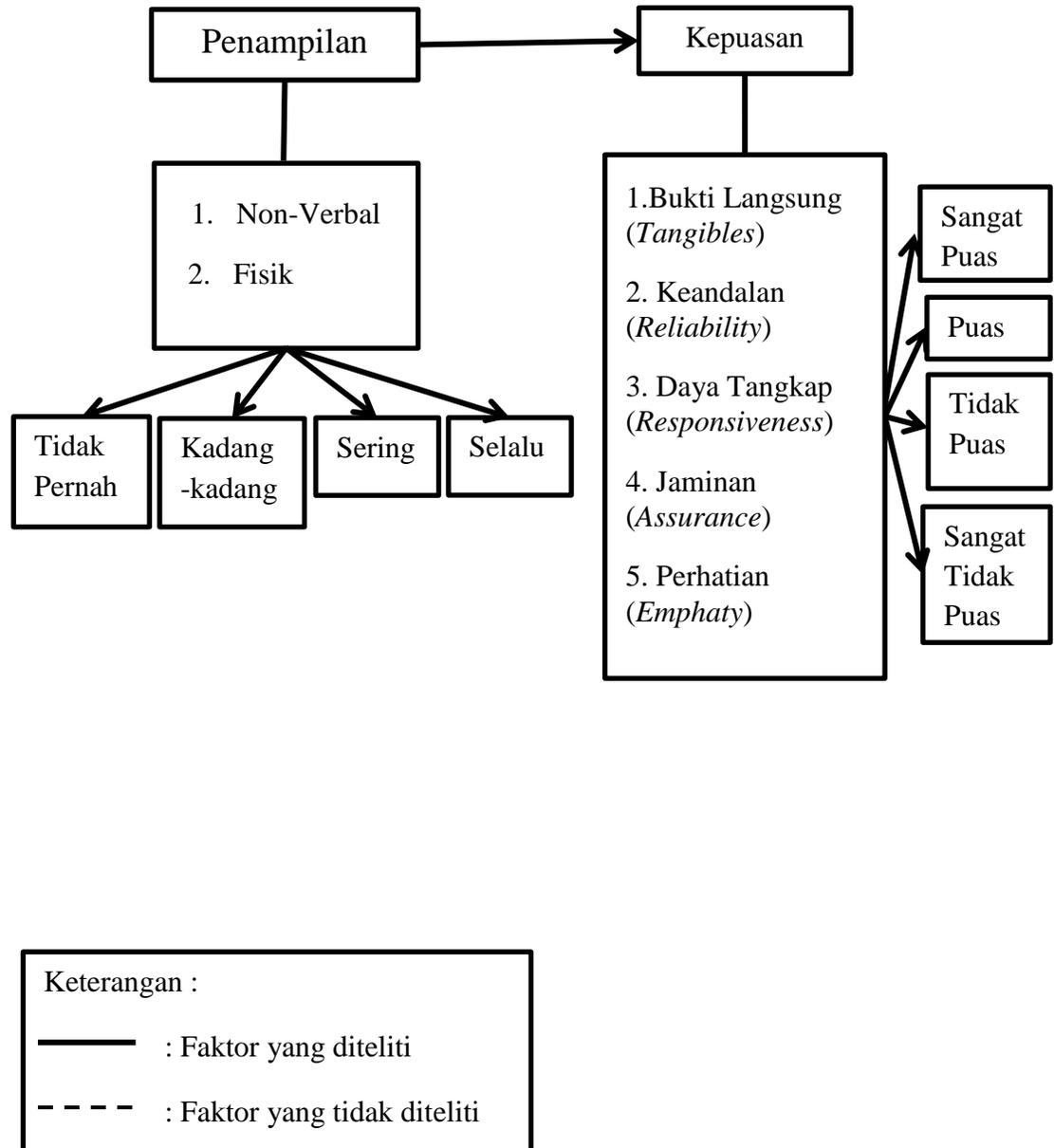
### 3. Harga

Semakin tinggi harga perawatan maka semakin besar harapan pasien terhadap perawatan yang dijalankan. Namun apabila terdapat rumah sakit yang berkualitas sama tetapi dengan harga yang lebih murah, maka dapat memberi nilai kepuasan yang lebih tinggi pada pasien.

### 4. Biaya

Pasien akan lebih puas terhadap jasa pelayanan apabila pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk jasa pelayanan.

## B. Karangka Konsep



**Gambar 1.** Karangka Konsep Penelitian

### **C. Hipotesis**

Terdapat hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien.