

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Keperawatan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas pelayanan keperawatan adalah tingkat keunggulan pelayanan keperawatan yang diharapkan dan dirasakan oleh pasien dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan (Nursalam, 2019 dalam Kurniasari et al., 2022). Kualitas pelayanan keperawatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan dalam upaya memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien (Agustian et al., 2023). Sementara Sitorus dan Panjaitan (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan keperawatan merupakan tingkat keunggulan layanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar profesi dan etika keperawatan sehingga mampu memuaskan pasien.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan

Menurut Supartiningsih (2018) dalam Kurniasari et al. (2022), dimensi kualitas pelayanan keperawatan terdiri dari:

1) Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat,

dan memuaskan. Kehandalan perawat tercermin dari keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai standar prosedur, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pasien.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini mengacu pada kemauan perawat untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan perawat tercermin dari kesigapan mereka dalam merespon kebutuhan pasien, kecepatan dalam memberikan pertolongan, serta kemauan untuk mendengarkan keluhan dan permintaan pasien.

3) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi ini mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan perawat dalam menumbuhkan rasa percaya pasien. Keyakinan pasien tercermin dari penguasaan pengetahuan dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan, sikap sopan dan ramah perawat, serta kemampuan perawat dalam menumbuhkan rasa aman bagi pasien.

4) Empati (*Empathy*)

Dimensi ini mengacu pada perhatian khusus yang diberikan perawat kepada setiap pasien. Empati perawat tercermin dari kemampuan mereka dalam memahami kebutuhan spesifik setiap pasien, memberikan perhatian personal, serta berkomunikasi dengan baik dan mudah dimengerti oleh pasien.

5) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi ini mengacu pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana penunjang keperawatan. Bukti langsung tercermin dari kondisi ruangan perawatan yang bersih dan nyaman, ketersediaan peralatan medis yang memadai, serta penampilan perawat yang rapi dan profesional.

c. Aspek Kualitas Pelayanan Keperawatan

Menurut Nursalam (2019) dalam Andari et al. (2021), aspek-aspek kualitas pelayanan keperawatan meliputi:

1) Pelayanan kesehatan (*health care*)

Aspek ini berkaitan dengan pelayanan kesehatan atau asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien meliputi : Keterampilan teknis perawat dalam melakukan tindakan keperawatan, pengetahuan dan kompetensi perawat terkait asuhan keperawatan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan asuhan, keakuratan dalam melakukan prosedur keperawatan dan keamanan dan keselamatan pasien selama mendapat perawatan.

2) Hubungan antar manusia (*human relationship*)

Aspek ini menyangkut hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien meliputi: Sikap ramah, sopan, dan komunikatif perawat, kepedulian dan perhatian perawat kepada pasien, menghargai hak dan martabat pasien, memberikan dukungan emosional dan motivasi kepada pasien dan membangun hubungan saling percaya dengan pasien

3) Lingkungan (*environment*)

Aspek ini terkait dengan lingkungan fisik di sekitar tempat pelayanan keperawatan diberikan meliputi: Kenyamanan dan kebersihan ruang perawatan, kelengkapan fasilitas dan peralatan penunjang, ketersediaan akses layanan untuk pasien, suasana tenang dan kondusif untuk pemulihan pasien dan privasi yang terjaga untuk pasien.

Nursalam menekankan bahwa ketiga aspek tersebut saling terkait dan harus diperhatikan untuk mencapai kualitas pelayanan keperawatan yang optimal dan memuaskan bagi pasien.

d. Pengukuran Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berikut ini adalah beberapa instrumen baku yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan :

1) SERVQUAL (*Service Quality*)

SERVQUAL adalah instrumen yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dengan harapan mereka sebelumnya (Parasuraman et al., 1988 dalam Nursalam, 2019).

2) NSQI (*Newcastle Satisfaction with Nursing Instrument*)

NSQI merupakan instrumen yang mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dari tiga dimensi, yaitu pengalaman, hubungan perawat-pasien, dan lingkungan perawatan (Thomas et al., 1996 dalam Sitorus & Panjaitan, 2021).

3) QNRSI (*Quality of Nursing Service Instrument*)

QNRSI adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan dari sudut pandang pasien dengan dimensi kehandalan, kepastian, tanggung jawab, kontinuitas, dan jaminan (Erci et al., 2003 dalam Andari et al., 2021).

4) PPRI (Perawat Pasien Relationship Inventory)

PPRI adalah instrumen yang mengukur hubungan terapeutik antara perawat dan pasien dengan dimensi kepercayaan, komunikasi, dan pengetahuan perawat (Rida et al., 2014 dalam Irviani et al., 2022).

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2017 dalam Kurniasari et al., 2022:163).

Kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. (Suryati, 2019 dalam Nuring et al., 2021:154).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Herlambang, 2022 dalam Agustian et al., 2023:63). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien

membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Supriyanto & Ernawati, 2010 dalam Ernawati et al., 2023:73).

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien umumnya mengacu pada evaluasi dan perasaan pasien setelah membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterima dengan harapan mereka sebelumnya.

b. Dimensi Kepuasan Pasien

Menurut Nursalam (2018) dalam Kurniasari et al. (2022), dimensi kepuasan pasien meliputi :

1) Kinerja (*performance*)

Dimensi ini berkaitan dengan karakteristik operasi pokok atau pelayanan utama. Misalnya, kecepatan dalam pelayanan, kebersihan, keramahan petugas, dan lain-lain.

2) Ciri atau karakteristik produk/jasa (*features*)

Dimensi ini menyangkut ciri-ciri atau karakteristik pelengkap dari produk/jasa, seperti kelengkapan fasilitas, peralatan penunjang, dan sebagainya.

3) Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

4) Kesesuaian (*conformance*)

Dimensi ini mengacu pada tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar atau persyaratan yang telah ditetapkan.

5) Ketahanan atau daya tahan (*durability*)

Dimensi ini merujuk pada daya tahan atau masa pakai suatu produk/jasa.

6) Kemampuan pelayanan (*serviceability*)

Dimensi ini menyangkut kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik, seperti tanggap dalam mengatasi keluhan atau kemudahan dalam memperbaiki.

7) Estetika (*aesthetics*)

Dimensi ini berkaitan dengan daya tarik produk/jasa terhadap panca indera, seperti desain, warna, bentuk, dan sebagainya.

8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Dimensi ini mengacu pada persepsi atau pandangan pasien terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan produk/jasa.

Nursalam menekankan bahwa kedelapan dimensi tersebut penting untuk diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan/keperawatan yang diterima. Peningkatan kepuasan pasien dapat dicapai dengan memenuhi atau melebihi harapan pasien pada setiap dimensi tersebut.

c. Aspek Kepuasan Pasien

Menurut Pohan (2007) dalam Widyaningsih (2019) menjelaskan beberapa aspek dari kepuasan pasien :

1) Aspek Teknis (*Technical*)

Aspek ini terkait dengan kompetensi teknis pelayanan kesehatan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan tenaga medis dalam menangani kasus penyakit pasien.

2) Aspek Interpersonal (*Interpersonal*)

Aspek ini terkait dengan hubungan antara pemberi layanan dengan pasien, seperti sikap ramah, sopan, komunikasi yang baik, menghargai privasi pasien, dan memahami kebutuhan pasien.

3) Aspek Kenyamanan (*Amenities*)

Aspek ini terkait dengan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan yang memberikan kenyamanan bagi pasien, seperti ruangan rawat inap yang bersih, nyaman, makanan bergizi, dan fasilitas rekreasi.

4) Aspek Keamanan (*Safety*)

Aspek ini terkait dengan risiko dan bahaya potensial yang dapat terjadi dalam pelayanan kesehatan, seperti kemungkinan terjadinya infeksi, kecelakaan, atau kesalahan pengobatan.

5) Aspek Waktu Tunggu (*Waiting Time*)

Aspek ini terkait dengan waktu yang dibutuhkan pasien untuk mendapatkan pelayanan, seperti waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dokter, waktu tunggu untuk mendapatkan obat, atau waktu tunggu untuk mendapatkan tindakan medis.

6) Aspek Biaya (*Cost*)

Aspek ini terkait dengan biaya yang dikeluarkan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, seperti biaya perawatan, biaya obat-obatan, dan biaya tindakan medis lainnya.

7) Aspek Akses (*Access*)

Aspek ini terkait dengan kemudahan pasien dalam menjangkau pelayanan kesehatan, seperti lokasi rumah sakit, ketersediaan transportasi, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan.

d. Penilaian dan klasifikasi Tingkat Kepuasan Pasien

Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18)

mengklasifikasikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan skor total yang diperoleh dari penjumlahan skor pada 18 item pertanyaan.

Berikut ini adalah klasifikasi tingkat kepuasan pasien menurut PSQ-18 (Darmawan, 2021):

1) Sangat Tidak Puas : Skor total antara 18 - 32,4 (kisaran 18-36).

Pada tingkatan ini, pasien merasa sangat tidak puas dengan hampir seluruh aspek layanan kesehatan yang diterima.

- 2) Tidak Puas : Skor total antara 32,5 - 46,8 (kisaran 37-54). Pasien merasa tidak puas dengan sebagian besar aspek layanan kesehatan yang diterima.
 - 3) Cukup Puas : Skor total antara 46,9 - 61,2 (kisaran 55-72). Pasien merasa cukup puas dengan layanan kesehatan yang diterima, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.
 - 4) Puas : Skor total antara 61,3 - 75,6 (kisaran 73-90). Pasien merasa puas dengan sebagian besar aspek layanan kesehatan yang diterima.
 - 5) Sangat Puas : Skor total antara 75,7 - 90 (kisaran 73-90) Pasien merasa sangat puas dengan seluruh aspek layanan kesehatan yang diterima.
- e. Fator-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien
- 1) Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas pelayanan keperawatan sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien. Hal ini mencakup sikap dan perilaku perawat dalam memberikan perawatan, keterampilan teknis, respon terhadap kebutuhan pasien, serta komunikasi yang efektif (Prakash, 2018). Kualitas pelayanan keperawatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan hasil kesehatan yang lebih baik (Akhu-Zaheya et al., 2021).

- 2) Fasilitas dan Lingkungan RS

Fasilitas dan lingkungan rumah sakit yang nyaman, bersih, dan aman dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas yang

dimaksud meliputi ketersediaan ruang inap yang memadai, kebersihan ruangan, ketersediaan alat kesehatan, serta lingkungan yang tenang dan kondusif untuk penyembuhan (Owusu-Frimpong et al., 2019).

3) Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas kesehatan, termasuk dokter, perawat, dan staf lainnya, sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pasien akan merasa puas jika dilayani oleh petugas yang terampil, berpengalaman, dan memiliki pengetahuan yang memadai (Al-Neyadi et al., 2018).

4) Proses Administrasi

Proses administrasi yang efisien, seperti pendaftaran, pembayaran, dan pengurusan administrasi lainnya, dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika proses administrasi berjalan lancar dan tidak memakan waktu lama (Prakash, 2018).

5) Komunikasi dan Informasi

Komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien, serta penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami, dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika mereka mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang kondisi kesehatan, perawatan, dan pengobatan (Naidu, 2019).

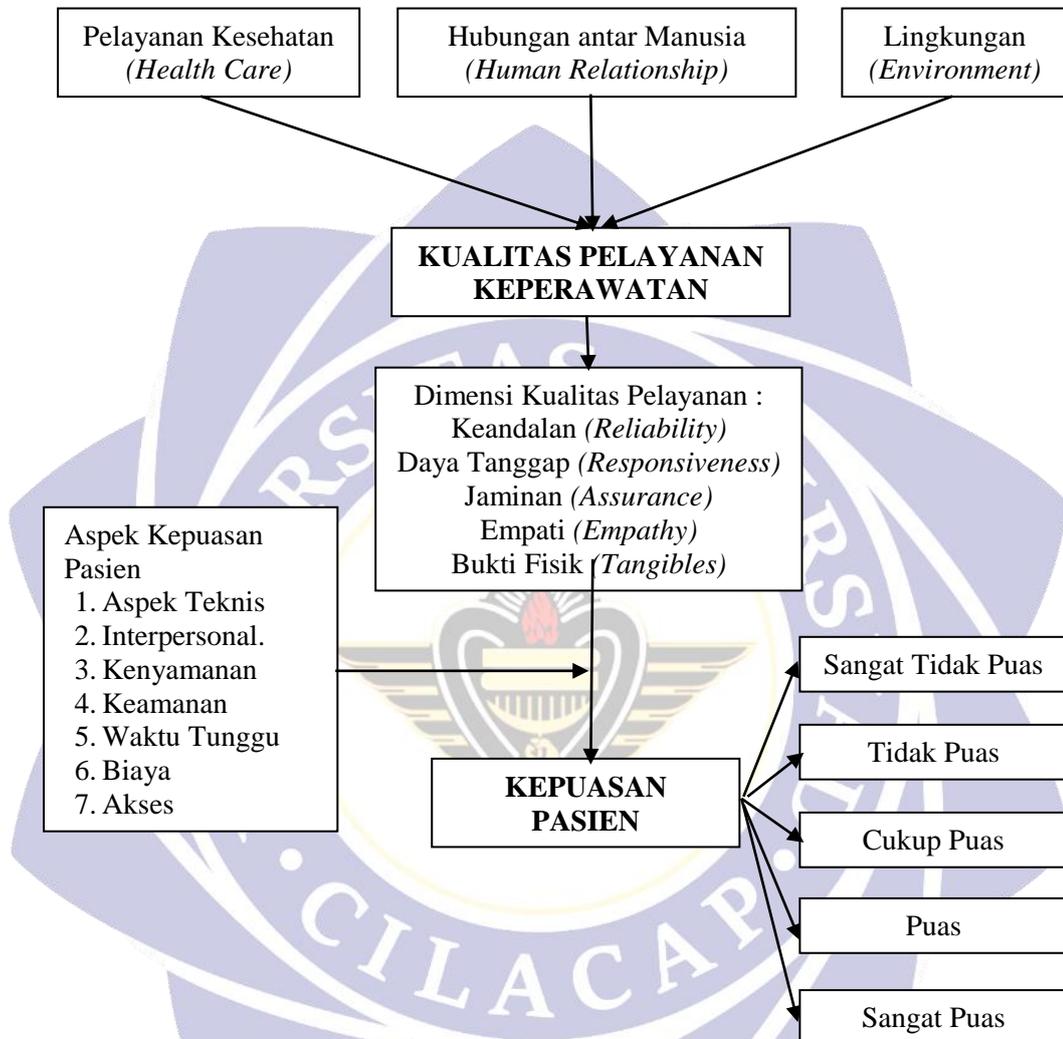
6) Faktor Pribadi Pasien

Faktor pribadi pasien, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status sosial-ekonomi, serta pengalaman dan harapan sebelumnya, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan (Al-Neyadi et al., 2018).



B. KERANGKA TEORI

Berdasarkan uraian yang telah dibahas di atas maka kerangka teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Teori
(Sumber : Nursalam, 2018 ; Darmawan, 2021)