

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pasien

1 . Pengertian Pasien

Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang dikemukakan oleh Prabowo (dalam Wilhamda, 2011) . Sedangkan (Aditama, 2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang diobati dirumah sakit. Menurut (Soejadi, 1996) pasien adalah individu terpenting dirumah sakit.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pasien adalah orang yang memiliki kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan atau para medis yang di obati dirumah sakit.

2. Kewajiban Pasien

Menurut (UU no.44 Tahun 2009: UU tentang Rumah Sakit dengan kewajiban pasien yakni setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap Rumah Sakit atas pelayanan yang diterimanya selain itu ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan Peraturan Menteri.

Menurut (UU no. 29 Tahun 2004 : UU tentang Praktik Kedokteran), pasien dalam menerima pelayanan mempunyai kewajiban :

- a. Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya.

- b. Mematuhi nasihat dan petunjuk dokter atau dokter gigi.
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku sarana pelayanan kesehatan.
- d. Memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima.

Menurut UU RI No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berkewajiban:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya.
- b. Mematuhi nasehat dan petunjuk perawat.
- c. Mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- d. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pasien memiliki kewajiban menerima pelayanan pada praktik kedokteran yaitu memberikan informasi, mematuhi nasihat, mematuhi ketentuan, dan memberikan imbalan atas pelayanan yang diterima, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang masalah kesehatannya, mematuhi nasehat dan petunjuk perawat, mematuhi ketentuan yang berlaku di Fasilitas Pelayanan Kesehatan, memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima.

3. Hak Pasien

Menurut (UU no.44 Tahun 2009: UU tentang Rumah Sakit pasal 31 dan 32) . Setiap pasien mempunyai hak :

- a. Memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- b. Memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien.

- c. Memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.
- d. Memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standart profesi dan standart prosedur operasional.
- e. Memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi.
- f. Mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan.
- g. Memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit.
- h. Meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit.
- i. Mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data – data medisnya.
- j. Mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan.
- k. Memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya.
- l. Didampingi keluarganya dalam keadaan kritis.
- m. Menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaannya yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya.

- n. Memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan Rumah Sakit.
- o. Mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya.
- p. Menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya.
- q. Menggugat atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standart baik secara perdata ataupun pidana, dan
- r. Mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut UU RI No.38 Tahun 2014 dalam praktik keperawatan, pasien berhak :

- a. Mendapatkan informasi secara benar, jelas, dan jujur tentang tindakan Keperawatan yang akan dilakukan.
- b. Meminta pendapat Perawat lain atau tenaga kesehatan lainnya.
- c. Mendapatkan Pelayanan Keperawatan sesuai dengan kode etik, standar Pelayanan Keperawatan, standar profesi, dtandar prosedur operasional, dan ketentuan Peraturan Perundang – undangan.
- d. Memeberi persetujuan atau penolakan tindakan Keperwatan yang akan diterimanya.

- e. Memperoleh keterjagaan kerahasiaan kondisi kesehatannya. Pengungkapan rahasia kesehatan klien dilakukan atas dasar : Kepentingan kesehatan klien, pemenuhan permintaan aparaturnya penegak hukum dalam rangka penegak hukum, persetujuan klien sendiri , kepentingan pendidikan dan penelitian, dan ketentuan Peraturan Perundang – undangan.

B. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan kepuasan pasien adalah hal yang paling penting mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005). Kepuasan pelanggan atau kepuasan pasien telah menjadi topik yang hangat dibicarakan secara global, karena sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadikan semakin tinggi tuntutan para pelanggan atau pasien terhadap semua produk jasa, khususnya kualitas pelayanan perawat oleh rumah sakit kepada pasien.

Pengertian kepuasan pelanggan atau pasien telah banyak dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah (Indarjati, 2001) yang menyebutkan ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dengan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan

sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan ini berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Dalam arti bahwa kebutuhan itu telah terpenuhi, (Wijaya, 1994) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi terhadap alternatif yang dipilih yang konsisten dengan keyakinan sebelumnya mengenai alternatif sebelumnya. Selain itu, kepuasan pelanggan atau pasien tidak bersifat satu dimensi dan dapat dilihat aspek – aspek kognitif, aspek afektif, aspek perilaku.

Pengertian kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan (Barnes, 2003). Ini merupakan penilaian terhadap tingkat kenyamanan yang diberikan terkait dengan pemenuhan kebutuhan, baik dalam pemenuhan kebutuhan dibawah harapan maupun melebihi harapan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2006) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya. Kepuasan merupakan suatu bentuk dari kegiatan yang dirasakan oleh seseorang terhadap sesuatu yang diperolehnya, untuk mendapatkan kepuasan tertentu seseorang akan melakukan penilaian terhadap sistem yang dijalankan orang lain dalam usaha memberikan kepuasan kepada orang lain. Dengan demikian pengukuran kepuasannya hanya dapat dirasakan pribadi seseorang dengan menggunakan fasilitas/ jasa yang digunakannya.

Menurut (Tribowo dan Aritejo, 2006) mengatakan pelanggan adalah fokus dari aktifitas bisnis perusahaan apapun. Pelanggan menjadi nomor satu diperusahaan, sebagai penentu katifitas dalam sebuah perusahaan. Pelanggan juga merupakan sumber keuntungan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan keadaan dimana pasien mendapat pelayanan, perhatian dan kesehatan sebagaimana yang mereka harapkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien semaki tinggi dan sebaliknya. Berbicara mengenai kepuasan pasien maka membicarakan juga kualitas pelayanan perawat.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap

Faktor-faktor pendorong kepuasan pasien rawat inap menurut (Budiastuti, 2002) dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima yaitu:

a. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan mempromosikan rumah sakitnya.

b. Kualitas pelayanan

Memegang peran penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya.

c. Faktor Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal” cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

d. Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

e. Biaya

Mendapat produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Tjiptono (2011) mengemukakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut :

a. Kinerja (*performance*)

Pendapat pasien terhadap karakteristik operasi dari pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan 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 rumah sakit.

b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)

Merupakan karakteristik sekunder atau karakteristik pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya kelengkapan interior dan eksterior, seperti televisi, air conditioner (AC), sound system, dan sebagainya.

c. Keandalan (*reliability*)

Sejauhmana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh perawat didalam memberikan jasa keperawatannya yaitu dengan kemampuan dan pengalaman yang baik terhadap memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*)

Sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standart-standart yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya: standar keamanan terpenuhi seperti peralatan pengobatan.

e. Daya tahan (*durability*)

Berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan rumah sakit, misalnya : peralatan bedah, alat transportasi, dan sebagainya.

f. *Service ability*

Meliputi kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh perawat dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu.

g. Estetika

Merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indera. Misalnya : keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk, dan sebagainya.

h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Citra dan reputasi rumah sakit serta tanggung jawab rumah sakit. Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap rumah sakit tersebut terhadap prestasi dan keunggulan rumah sakit daripada rumah sakit lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar rumah sakit dalam keadaan sehat.

Handi Irawan (2003) bahwa pendorong utama kepuasan konsumen atau pasien yaitu :

a. Kualitas Produk

Konsumen merasa puas bila membeli dan menggunakan suatu produk dan konsumen merasa tidak mengeluh ataupun komplain atas produk yang ditawarkan, karena kualitas dari produk tersebut sudah dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Harga

Harga yang seimbang dengan produk yang dibeli akan menimbulkan kepuasan bagi konsumen yang sensitif dan dengan cara ini juga perusahaan dapat meniggalkan jumlah konsumen sesuai target perusahaan.

c. *Service Quality*

Konsumen umumnya senang mendapatkan *service* / pelayanan yang lebih dari perusahaan tersebut, sehingga dapat tercipta kepuasan konsumen dan pada umumnya konsumen memberikan kesan ataupun pandangan yang baik terhadap perusahaan tersebut.

d. *Emotional Factor*

Emotional factor adalah sesuatu yang berhubungan dengan gaya hidup seseorang. Konsumen memperoleh kepuasan melalui gaya hidup seperti ini : mobil, pakaian, kosmetik, dan lainnya yang memiliki *brand image* yang baik.

e. Kemudahan

Mendapatkan kemudahan dalam memperoleh produk ataupun jasa layanan. Konsumen akan menjadi puas apabila pelayanannya relatif mudah dalam memperolehnya, nyaman, dan sangat efisien dalam mendapatkan produk atau layanannya.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor kepuasan pasien adalah : kualitas pelayanan, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual, kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, kemudahan.

3. Aspek – Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap

Menurut(Lopez,1994) bahwa aspek yang sering dipergunakan untuk mengukur atau indikator dari kepuasan pasien adalah terdiri dari aspek berikut ini:

- a. *Avaliability*, yaitu merupakan bentuk pelayanan kepada pelanggan dimana keberadaan para pembeli pelayanan selalu mudah dan gampang ditemui bila saat diperlukan.
- b. *Responsiveness* yakni bentuk pelayanan dimana para pemberi pelayanan selalu tanggap atau memberi respon kepada kebutuhan atau keperluan para pelanggan.
- c. *Pleasness* yakni bentuk pelayanan dimana para pemberi pelayanan selalu memberi pelayanan dengan cara yang menyenangkan kepada para pelanggan.
- d. *Timeliness of Support* yakni pekerjaan yang selalu tepat waktu dalam bekerja.
- e. *Complereness of Support* yakni dukungan dari semua pihak agar pekerjaan selalu tuntas.
- f. *Professionalism* yakni tingkat kemampuan atau kemahiran sesuai dengan keahlian untuk melayani pelanggan.

Aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap menurut (Mosion Walter dan White, 1987, dalam Supardi, 2000) terdiri dari :

- a. Karakteristik produk : merupakan bangunan fisik rumah sakit seperti tipe kamar yang tersedia, penampilan, bangunan rumah sakit.

- b. Harga : harga menjadi tolak ukur dalam kepuasan pasien seperti biaya yang dikeluarkan pasien selama dirawat, dimana pada umumnya semakin meningkat atau mahal nya biaya rumah sakit maka semakin meningkat harapan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas.
- c. Pelayanan : pelayanan dalam rumah sakit juga hal yang penting seperti keramahan perawat, kecepatan dan ketetapan dalam melakukan tindakan keperawatan, memperhatikan kebutuhan pasien selama di rawat di rumah sakit, termasuk pelayanan jaminan kesehatan bagi pasien yang tidak mampu.
- d. Lokasi : lokasi pasien merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena letak rumah sakit, letak kamar mempengaruhi kepuasan pasien.
- e. Fasilitas : kelengkapan rumah sakit menjadi penilaian akan kepuasan pasien, karena fasilitas dapat dirasakan oleh individu secara subjektif.
- f. *Image* : *image* yang dimaksud adalah citra reputasi, keperdulian rumah sakit terhadap lingkungan menjadi penilaian kepuasan bagi pasien.
- g. Desain visual : desain visual termasuk diantaranya adalah dekorasi ruangan, tata ruang, bangunan dan desain jalanan yang tidak rumit.
- h. Suasana : suasana dalam rumah sakit juga mendukung kepuasan pasien keakraban, keamanan, tata lampu.
- i. Komunikasi : komunikasi merupakan salah satu bagian yang penting bagi kepuasan pasien, dimana dalam memberikan pelayanan perawat perlu berkomunikasi serta menanggapi keluhan – keluhan pasien untuk dapat menyelesaikan masalah yang sedang dialami pasien.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek yang sering dipergunakan untuk mengukur atau indikator dari kepuasan pasien adalah *avaliability, responsiveness, pleasness, timeliness of support, complereness of support, professionalism*, karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, *image*, desai visual, suasana dan komunikasi.

C. Kualitas Pelayanan Perawat

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Perawat

Kualitas pelayanan keperawatan adalah kualitas yang berkaitan dengan pemberian perawatan yang harus tersedia, dapat diterima, menyeluruh, berkelanjutan dan di dokumentasikan (Heather, 1962 dalam Budiastuti, 2002). Kualitas perawatan adalah aplikasi pengetahuan medis yang tepat bagi perawatan pasien sambil menyeimbangkan risiko-risiko yang melekat pada intervensi keperawatan dan keuntungan yang diharapkan dari intervensi keperawatan (Gillies, 1989).

Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu *indicator* klinik kualitas pelayanan keperawatan (Depkes, 2008).

Dari batasan-batasan mengenai pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan pengertian kualitas pelayanan keperawatan adalah pelayanan keperawatan yang dilakukan perawat sesuai dengan standar profesi yang ditetapkan berdasarkan indikator pelayanan keperawatan yang menunjukkan

tingkat kemampuan pelayanan keperawatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Kualitas pelayanan keperawatan yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau. Dengan demikian pelayanan yang diberikan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sedarmayanti, 2000).

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat

Menurut Nursalam (2002) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat :

a. Standart asuhan keperawatan

Salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah dipergunakannya standart asuhan keperawatan, khususnya yang terjadi di institusi pelayanan kesehatan, dalam hal ini rumah sakit. Standart ini dipergunakan sebagai pedoman dan tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit. Di dalamnya berisi tentang tahapan yang harus dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

b. Keuntungan (pendapat) institusi

Rumah sakit merupakan institusi padat modal karya, rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhannya. Salah satunya adalah kebutuhan untuk membiayai gaji karyawan (perawat dan lainnya). Selain itu juga rumah sakit juga harus memenuhi kebutuhan obat – obatan dan fasilitas – fasilitas lainnya.

c. Eksistensi institusi

Mutu tenaga kerja diorganisasi pelayanan kesehatan sangat menentukan berjalan atau tidaknya kegiatan pemasaran yang rasional, tingkat efisiensi dapat mendukung organisasi pelayanan kesehatan agar dapat terus *survive*. Dalam pengelolaan tenaga kerja perlu dipertimbangkan : (1) usaha mendayagunakan tenaga kerja melalui penarikan, seleksi, latihan, pendidikan, dan pengembangan, (2) memberikan *reward* dan *punishment* yang sesuai, bertanggungjawab dan mempertimbangkan prestasi, (3) usaha menciptakan suasana kerja yang mendorong tenaga kerja berniat untuk mengembangkan diri dengan prestasi, *profesionalisme*, dan berkompetensi tanpa meninggalkan sifat kooperatif.

d. Kepuasan kerja perawat

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Perawat yang memiliki kepuasan kerja akan berusaha meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien terhadap organisasi karena dalam organisasi – organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara perawat berhubungan dengan pasien. Perawat yang puas kemungkinan lebih besar untuk ramah, ceria, responsif yang dihargai pelanggan karena pasien yang puas berkemungkinan lebih besar menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan/pasien.

e. Kepercayaan konsumen/ pelanggan

Pelanggan akan tetap setia menggunakan jasa suatu organisasi, hal ini menunjukkan adanya kepercayaan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Dengan adanya kepercayaan pelanggan hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan.

f. Menjalankan kegiatan sesuai aturan / standart

Standart keperawatan merupakan norma atau penegasan tentang kualitas pekerjaan seorang perawat yang dianggap baik, tepat dan benar, yang dirumuskan sebagai pedoman pemberian asuhan keperawatan serta merupakan tolak ukur dalam penilaian penampilan kerja seorang perawat.

Menurut Azwar (dalam Kodim 2015) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat adalah :

a. Komunikasi

Yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan – keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Misalnya, ada tombol panggilan di dalam ruang rawat inap, adanya ruang informasi yang memadai terhadap informasi yang akan dibutuhkan pemakai jasa rumah sakit seperti keluarga pasien maupun orang yang berkunjung di rumah sakit.

- b. Meningkatkan biaya pelayanan kesehatan, sehingga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Yang dimaksud mempengaruhi kualitas pelayanan adalah dengan biaya, maka fasilitas pelayanan kesehatan dapat lebih lengkap seperti, peralatan medis, dan ruang pelayanan.

- c. Dukungan dari lingkungan sekitar

Masyarakat, pemerintah, penunjang pelayanan kesehatan lainnya. Dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak lengkap apabila kita tidak didukung oleh suatu lembaga yang menaungi perawat dan apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan. Untuk memotivasi seorang perawat, selain kesadaran dari orang itu sendiri, perlu orang lain yang memberi motivasi karena dengan kehadiran orang lain akan semakin meningkatkan motivasi dalam diri perawat.

- d. Menyadarkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan baik tanpa memandang strata sosial.

Walaupun orang itu kaya, miskin, kita sebagai perawat tidak boleh membeda – bedakan, yang membuat pelayanan berbeda adalah seberapa parah penyakit yang diderita pasien, dalam hal ini kita sebagai perawat harus mampu mengutamakan mana yang lebih harus diutamakan.

- e. Semakin meningkatnya standar pelayanan kesehatan.

Dunia kesehatan semakin hari semakin meningkat, tidak dipungkiri pelayanan kesehatan pun harus dituntut untuk lebih memberikan pelayanan yang semakin bermutu. Misalnya : hak – hak pasien dalam mendapatkan pelayanan, cepat dan tanggap.

- f. Pelayanan keperawatan adalah kebutuhan konsumen.

Misalnya, pasien datang ke rumah sakit atau pelayanan kesehatan mereka datang sebagai konsumen maka kita harus melayani mereka dengan baik.

- g. Semakin hari zaman semakin dihadapkan dengan pengaruh budaya globalisasi yang mempengaruhi cuaca, iklim dan kondisi sekitar yang tidak menentu dan hal tersebut semakin menambah kebutuhan konsumen akan kualitas pelayanan perawat.

- h. Keperawatan sebagai profesi :

1. Suatu profesi memiliki cabang pengetahuan yang termasuk keterampilan, kemampuan dan norma – norma.
2. Profesi sebagai keseluruhan memiliki kode etik dalam praktiknya.
3. Profesi harus mampu menciptakan perawat profesional yang berpendidikan.

- i. Adanya standart praktik

Untuk menilai kualitas pelayanan perawat diperlukan standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan yang diwujudkan dalam bentuk proses keperawatan baik dari pengkajian sampai evaluasi serta pendokumentasian asuhan keperawatan.

- j. Asuhan keperawatan dengan pendokumentasian yang benar.

Supaya pelayanan keperawatan berkualitas maka perawat diharapkan bisa menerapkan asuhan keperawatan dengan pendokumentasian yang benar. Namun seringkali perawat belum maksimal dalam melaksanakan dokumentasi. Kelancaran pelaksanaan dokumentasi asuhan keperawatan ditentukan oleh

kepatuhan perawat dikarenakan asuhan keperawatan merupakan tugas perawat sebagai tenaga profesional yang bekerja di rumah sakit selama 24 jam secara terus-menerus yang dibagi menjadi 3 (tiga) *shift*, yaitu pagi, sore dan malam. Porsi waktu yang cukup lama kontak dengan klien, maka perawat mempunyai andil yang cukup besar dalam melakukan asuhan keperawatan dengan pendekatan proses keperawatan.

- k. Kepatuhan perawat adalah perilaku perawat sebagai orang yang profesional terhadap suatu anjuran, prosedur atau peraturan yang harus dilakukan atau ditaati.

Kepatuhan perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan diartikan sebagai ketaatan untuk melaksanakan pendokumentasian sesuai prosedur tetap (protap) yang telah ditetapkan karena kesalahan sekecil apapun yang dilakukan seorang perawat akan berdampak terhadap citra keperawatan secara keseluruhan dan akan dimintai pertanggungjawaban dan tanggung gugat oleh konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat adalah standart asuhan keperawatan, keuntungan institusi, eksistensi institusi, kepuasan kerja perawat, kepercayaan konsumen, dan menjalankan kegiatan sesuai dengan standart, komunikasi, meningkatkan biaya pelayanan kesehatan, dukungan dari lingkungan sekitar, menyadarkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan kualitas pelayanan, meningkatkan standar pelayanan kesehatan, pelayanan perawat adalah kebutuhan

konsumen, keperawatan sebagai profesi, adanya standar praktik, asuhan keperawatan dengan pendokumentasian yang benar, kepatuhan perawat.

3. Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan Perawat

Pada penelitian yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Leonard (1988) dari 10 dimensi *service quality* yang dihasilkan dari penelitian sebelumnya, ditemukan intisari dari kualitas layanan yang dilebur menjadi lima dimensi dari *service quality* yang dikenal sebagai *SERVQUAL* yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan),
 - b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
 - c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Joewono (2003) mengatakan salah satu aspek kualitas pelayanan adalah

cepat tanggap, aspek yang menunjukkan kecepatan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan konsumen.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Menurut Depkes RI (2002) menyebutkan bahwa aspek dasar kualitas pelayanan keperawatan meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama dan Joewono (2003) menyampaikan bahwa dalam kualitas pelayanan adanya aspek kemudahan bertransaksi, memperoleh informasi dan mudah menghubungi/mengakses petugas/staf.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Kuswadji (dalam Antis, 2004) menambahkan bahwa aspek – aspek kualitas pelayanan perawat terdiri dari :

- a. Pelayanan yang kompleks

Pelayanan yang diberikan harus meliputi pelayanan promosi kesehatan, pencegahan (*preventif*), pengobatan (*kuratif*), dan pemulihan (*rehabilitative*).

b. Pelayanan terpadu

Pelayanan terpadu yaitu pelayanan yang dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pasien yang sesuai dengan standart profesi yang diterapkan.

c. Penjamin kualitas

Dimana ada proses kegiatan yang terencana yang didasarkan pada pengamatan penyempurnaan pelayanan dengan tujuan untuk memperbaiki standart pelayanan pasien secara berlanjut.

d. Adanya kesesuaian

Pelayanan dianggap berkualitas apabila sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

e. Pemahaman

Pemahaman pasien juga menentukan bagaiman pasien menilai mutu suatu pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek – aspek kualitas pelayanan perawat yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*, Pelayanan yang kompleks, Pelayanan terpadu, Penjamin kualitas, Adanya kesesuaian, dan Pemahaman.

4. Ciri – Ciri Kualitas Pelayanan Perawat

Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Leonard (1988) ciri – ciri dari kualitas pelayanan perawat adalah :

- a. Kualitas jasa sangat sulit untuk dilakukan evaluasi dibandingkan dengan kualitas barang.

- b. Kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen atau harapan dan kenyataan.
- c. Kriteria untuk menentukan jasa akhirnya dikembalikan kepada konsumen sendiri. Pandangan pada suatu kualitas pelayanan dimulai bagaimana penyedia jasa dapat memenuhi harapan konsumen .

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri – ciri kualitas pelayanan perawat yaitu kualitas jasa sangat sulit untuk dilakukan evaluasi, kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen, kriteria untuk menentukan jasa akhirnya dikembalikan kepada konsumen sendiri.

D. Sistem Kerja Bpjs

BPJS Kesehatan wajib membayar Fasilitas Kesehatan atas pelayanan yang diberikan kepada Peserta paling lambat 15 (lima belas) hari sejak dokumen klaim diterima lengkap. Besaran pembayaran kepada Fasilitas Kesehatan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara BPJS Kesehatan dan asosiasi Fasilitas Kesehatan di wilayah tersebut dengan mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Dalam hal tidak ada kesepakatan atas besaran pembayaran, Menteri Kesehatan memutuskan besaran pembayaran atas program JKN yang diberikan.

Asosiasi Fasilitas Kesehatan ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Dalam JKN, peserta dapat meminta manfaat tambahan berupa manfaat yang bersifat non medis berupa akomodasi. Misalnya: Peserta yang menginginkan kelas perawatan yang lebih tinggi daripada haknya, dapat meningkatkan haknya dengan mengikuti asuransi kesehatan tambahan, atau membayar sendiri selisih antara biaya yang

dijamin oleh BPJS Kesehatan dan biaya yang harus dibayar akibat peningkatan kelas perawatan, yang disebut dengan iur biaya (*additional charge*).

Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya, BPJS Kesehatan wajib menyampaikan pertanggungjawaban dalam bentuk laporan pengelolaan program dan laporan keuangan tahunan (periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember). Laporan yang telah diaudit oleh akuntan publik dikirimkan kepada Presiden dengan tembusan paling lambat tanggal 30 Juni tahun berikutnya. Laporan tersebut dipublikasikan dalam bentuk ringkasan eksekutif melalui media massa elektronik dan melalui paling sedikit 2 (dua) media massa cetak yang memiliki peredaran luas secara nasional, paling lambat tanggal 31 Juli tahun berikutnya.

E. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap yang Menggunakan BPJS

Tingkat kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang rumah sakit saja tetapi harus dipandang dari sudut pandang pasien. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan rumah sakit dan pada akhirnya kepuasan pasien dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan pada pasien maka perlu diperhatikan aspek yang berperan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness*

(Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy*, menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Leonard (1988).

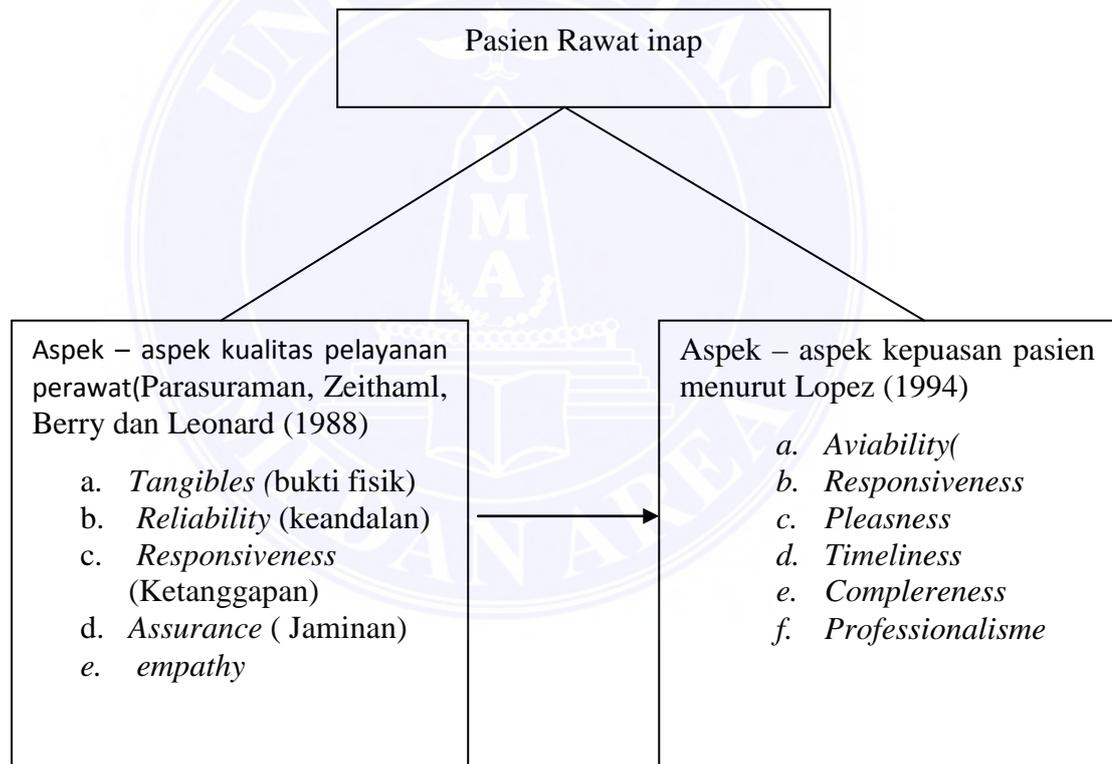
Selain itu, berbicara mengenai kualitas pelayanan berarti kita juga membicarakan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan atau pasien telah banyak dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah (Indarjati, 2001) yang menyebutkan ada tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dengan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan ini berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang. Dalam arti bahwa kebutuhan itu telah terpenuhi, (Wijaya, 1994) menyatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi terhadap alternatif yang dipilih yang konsisten dengan keyakinan sebelumnya mengenai alternatif sebelumnya. Selain itu, kepuasan pelanggan atau pasien tidak bersifat satu dimensi dan dapat dilihat aspek – aspek kognitif, aspek afektif, aspek perilaku. Dalam pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien yang menggunakan BPJS ini dapat tingkat rasa puas yang dirasakan oleh pasien atau dari hasil pelayanan perawat yang diberikan.

Oleh karena itu, maka dapat di nyatakan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan pasien dengan pelayanan perawat, maka dapatlah dikatakan bahwa distribusi yang dirasakan oleh pasien terutama dalam membantu kemudahan, kelancaran konsumen untuk memperoleh produk/jasa akan memberikan satu penilaian tersendiri bagi pasien. Kualitas pelayanan keperawatan

yang baik berarti pasien mendapat layanan yang cepat, diagnosis dan terapi yang tepat, keramah tamahan yang cukup, pelayanan administrasi yang cepat dan biaya yang terjangkau. Pelayanan yang diberikan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan (Sedarmayanti, 2000).

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS

F. Kerangka Konseptual



G. Hipotesis

Bedasarkan tinjauan pustaka diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS, dengan asumsi semakin tinggi kualitas pelayanan perawat maka kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan perawat maka kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS semakin rendah.

