BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi

Menurut (Nugroho et al., 2017), melalui Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas mempunyai arti "tingkat baik buruknya sesuatu". Dari pengertian KBBI dapat disimpulkan bahwa sebuah barang memiliki kondisi yang baik maka mempunyai kualitas yang tinggi, sebaliknya jika sebuah barang memiliki kondisi yang buruk maka barang tersebut memiliki kualitas yang rendah.

Menurut (Nugroho et al., 2017), terdapat definisi mengenai kualitas yang sering dijumpai antara lain: 1) Persyaratan atau tuntutan yang sesuai; 2) Kecocokan untuk pemakaian; 3) Perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan; 4) Bebas dari kerusakan/cacat; 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat; 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; 7) sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan/pasien.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat unggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Sebuah produk dapat dikatakan berkualitas apabila produk tersebut dapat memberikan kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan (Gobel et al., 2018).

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Nugroho et al., 2017), Terdapat 5 dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangible* (bukti langsung/benda berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Berikut penjelasan mengenai 5 dimensi kualitas jasa:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung/Benda Berwujud)

   Fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi, dan karyawan termasuk ke dalam dimensi *tangible*/bukti langsung.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

   Dimensi *reability*/keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Dimensi *responsiveness* memiliki arti apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen telah diberikan dengan segera.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

   Dimensi *assurance* mencakup pengetahuan, etika, kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan/pasien terhadap para pegawai.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

   Dimensi empathy adalah kepedulian antar individu satu sama lain. Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi antar

individu yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan termasuk ke dalam dimensi *empathy*.

2.2 Kepuasan

2.2.1 Definisi

Menurut (Nursalam, 2014), Kepuasan merupakan perasaan atau persepsi terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari pengumpulan konsumen atau pelanggan dalam menggunakan sebuah produk atau jasa.

2.2.2 Kepuasan Pelanggan (Pasien)

Kepuasan pelanggan (pasien) adalah perasaan atau persepsi yang senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan indicator kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien merupakan modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang setia. Pasien yang setia akan menggunakan pelayanan kesehatan yang sama, jika mereka membutuhkannya lagi bahkan pasien yang setia akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama (Nursalam, 2014).

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut (Nursalam, 2014)**,** Adapun factor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu:

1. Kualitas produk atau jasa

   Produk atau jasa yang diberikan kepada pasien berkualitas, maka kepuasan pasien akan meningkat.

2. Harga

   Harga merupakan aspek terpenting dalam penentuan kualitas untuk mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian, harga dapat memengaruhi pasien dari segi pengeluaran biaya, jadi semakin mahal biaya perawatan yang dikeluarkan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3. Emosional

   Pasien akan merasa bangga dan yakin bila memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan yang baik dan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Kinerja

   Wujud dari kinerja, seperti bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan dan perawatan kepada pasien agar waktu penyebuhan relative cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien, dan kenyamanan yang diberikan, seperti kebersihan, keramahan, kelengkapan alat di rumah sakit.

5. Estetika

   Estetika adalah daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra pasien, seperti keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap, dan lain-lain.

6. Karakteristik produk

   Karakteristik produk merupakan kepemilikan yang bersifat fisik, seperti gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan, dan tipe kelas kamar yang disediakan.

7. Pelayanan

   Pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan pasien sehingga muncul kepuasan dari pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Contoh pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

8. Lokasi

   Lokasi merupakan salah satu aspek yang menentukan pasien dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Jadi, semakin dekat lokasi pelayanan kesehatan dengan pusat perkotaan atau lokasi pelayanan kesehatan mudah dijangkau oleh pasien serta mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik, maka lokasi pelayanan tersebut semakin menjadi pilihan bagi pasien.

9. Fasilitas

   Kelengkapan fasilitas dapat menentukan penilaian kepuasan pasien, seperti fasilitas kesehatan yang baik, sarana dan prasarana baik, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan ruang kamar rawat inap.

10. Komunikasi

    Komunikasi merupakan tata cara informasi yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Misalnya, bagaimana keluhan dari pasien dapat diterima dengan cepat oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

11. Suasana

    Suasana dapat memengaruhi kepuasan pasien. Suasana yang nyaman, tenang, sejuk dan indah dapat memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan. Selain berpengaruh kepada pasien, suasana dapat memengaruhi orang lain yang berkunjung ke tempat pelayanan tersebut. Orang lain yang berkunjung akan merasa senang dan memberikan pendapat positif sehingga memberikan kesan kepada orang yang mengunjungi institusi pelayanan kesehatan tersebut.

12. Desain visual

    Desain visual berupa tata ruang dan dekorasi yang dapat menentukan kenyamanan.

Selain itu, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan, yaitu faktor karakteristik responden dan faktor pengalaman responden.

1. Faktor Karakteristik Responden
    a. Pekerjaan responden

        Responden yang memiliki pekerjaan memungkinkan dapat memberikan sebuah informasi mengenai sebuah produk atau jasa lebih baik daripada responden yang tidak bekerja. Selain itu, responden yang bekerja akan menuntut sebuah produk agar lebih baik daripada yang diterima (Utami, 2018).

    b. Jenis kelamin responden

        Responden yang berjenis kelamin perempuan cenderung lebih mengutamakan estetika atau penampilan secara detail, sedangkan jenis kelamin laki-laki tidak mengutamakan hal tersebut. Jenis kelamin laki-laki lebih cuek terhadap penampilan sebuah produk atau jasa (Utami, 2018).

2. Faktor Pengalaman Responden
    a. Umur responden

        Bertambahnya umur responden maka penilaian sebuah produk atau jasa semakin lebih baik, karena semakin bertambah usia maka penerimaan sebuah produk atau jasa akan semakin baik (Utami, 2018).

    b. Pendidikan responden

        Responden yang memiliki Pendidikan yang tinggi akan berharap bahwa pelayanan yang diberikan harus lebih baik, sehingga sering terjadi adanya ketidakpuasan daripada

responden yang berpendidikan rendah (Sugiyatmi et al., 2021).

2.2.4 Teknik Pengukuran Kepuasan

1. Teknik skala rating (rating scale)

   Teknik skala rating atau biasa disebut rating scale menggunakan teknik pengukuran langsung (directly reported satisfaction), teknik simple rating, teknik metode berpasangan (semantic difference technique).

2. Teknik pengukuran langsung (directly reported satisfaction)

   Teknik ini menanyakan kepada pasien tentang kepuasan terhadap atribut. Teknik pengukuran langsung mengukur secara subjektif dan objektif. Instrumen Teknik pengukuran langsung meminta kepada individu untuk menilai derajat kesukaan, persetujuan, penilaian, dan tingkat kepuasan yang dinyatakan ke dalam bentuk skala. Skala penilaian dapat dinyatakan ganjil atau genap.

   Dalam penetapan skala genap bisa 1 sampai 4,6,8, atau 10. Analisis hasil dengan skala dapat ditentukan atas nilai rerata dan simpangan bakunya. Teknik ini banyak digunakan pada teori kepuasan yang menggunakan *stimulo value judgement reaction*.

3. Teknik metode berpasangan (semantic difference technique)

Metode berpasangan sering digunakan karena lebih mudah dalam menentukan pilihan antar kedua objek dalam satu waktu bersamaan. Metode ini menyediakan beberapa objek yang harus dinilai dan setiap individu tersebut memilih setiap pasangannya (Nursalam, 2014).

2.3 Keluarga

2.3.1 Definisi

Menurut (Wiyono, 2013), Keluarga merupakan sekumpulan individu yang terdiri dari ayah, ibu, dan anak atau semua individu yang tinggal di rumah tangga tersebut dan saling berinteraksi, saling berhubungan dan saling bergantungan satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Keluarga merupakan sistem yang terbuka sehingga keluarga dapat dipengaruhi oleh lingkungan masyarakatnya dan sebaliknya keluarga dapat memberikan pengaruh kepada masyarakat.

2.3.2 Ciri-ciri Keluarga

Menurut (Wiyono, 2013), ciri-ciri keluarga adalah:

1. Keluarga merupakan hubungan perkawinan,
2. Keluarga terbentuk melalui hubungan perkawinan,
3. Keluarga mempunyai sistem tata nama, termasuk perhitungan garis keturunan,

4. Keluarga mempunyai fungsi ekonomi yang dibentuk oleh anggota keluarga berkaitan dengan kemampuan keluarga untuk mempunyai keturunan,
5. Keluaga merupakan rumah atau tempat tinggal keluarga.

2.3.3 Fungsi Keluarga

Menurut World Health Organizatin (WHO), fungsi keluarga yaitu:

1. Fungsi biologis

   Dalam fungsi biologis, keluarga berfungsi dalam mencegah terjadinya gangguan kesehatan pada anggota keluarga dan merawat anggota keluarga yang sakit. Selain itu, mempertahankan kesehatan keluarga dan memenuhi kebutuhan rekreasi keluarga juga termasuk ke dalam fungsi biologis.

2. Fungsi ekonomi

   Dalam fungsi ekonomi, keluarga diharapkan memiliki sumber penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan anggota keluarganya, seperti kebutuhan makanan, tempat tinggal, dan lainnya.

3. Fungsi Psikologis

   Fungsi psikologis mencakup penyediaan lingkungan untuk perkembangan kepribadian, perlindungan psikologis dan keamanan baik ancaman fisik maupun ancaman psikologis. Keluarga dikatakan berhasil dalam melaksanakan fungsi ini ketika tampak kebahagiaan dan kegembiraan pada seluruh anggota keluarga.

4. Fungsi edukasi

   Dalam fungsi edukasi, keluarga berfungsi mengajarkan pengetahuan, sikap dan perilaku sesuai dengan pengalaman yang didapatkan, serta keluarga memberikan kesempatan pendidikan sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh anggota keluarga.

5. Fungsi sosiokultural

   Dalam fungsi sosiokultural, keluarga berfungsi membentuk perilaku sesuai dengan norma dan aturan, mengajarkan bahasa dan menjaga tradisi dari garis keturunannya (Wiyono, 2013).

2.4 Instalasi Gawat Darurat (IGD)

2.4.1 Definisi

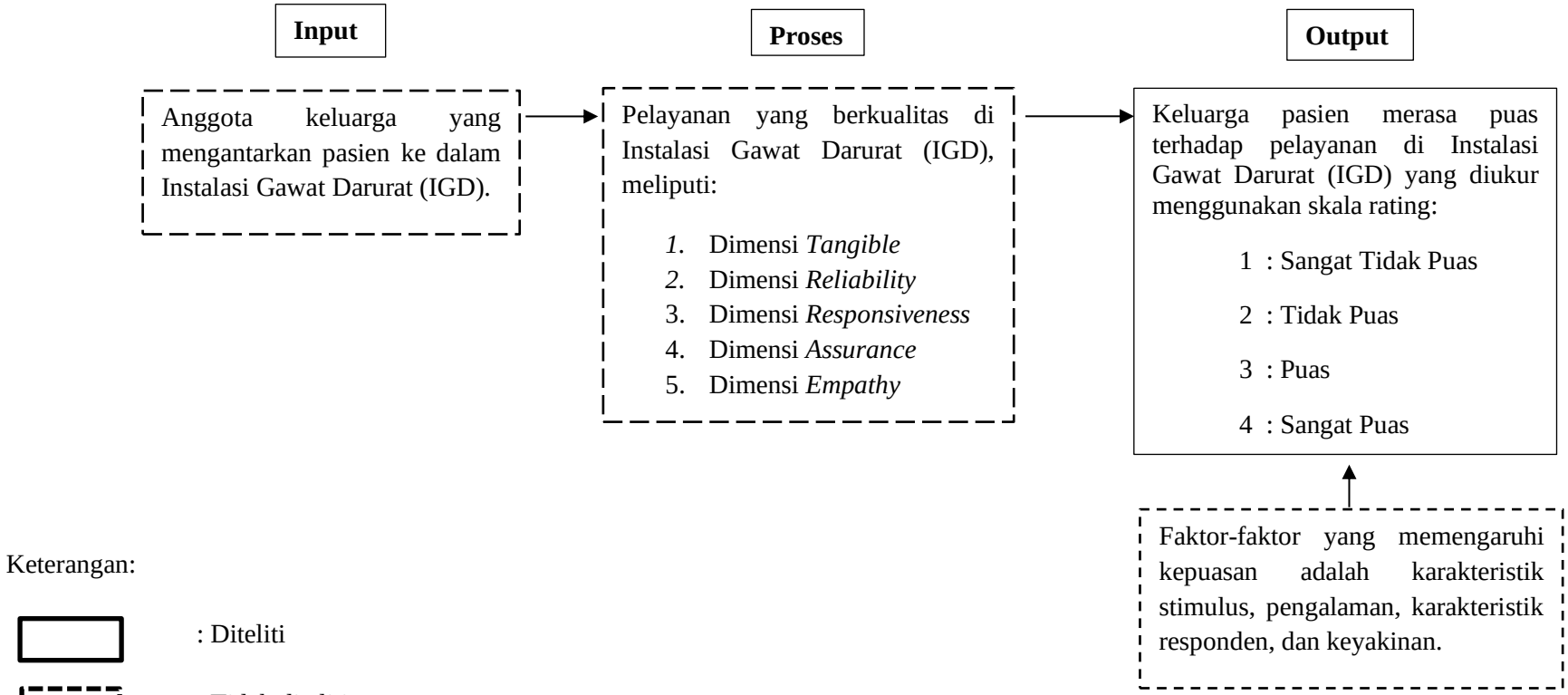
Kondisi gawat darurat merupakan keadaan klinis pasien yang membutuhkan Tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan mencegah terjadinya kecacatan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit). Instalasi Gawat Darurat (IGD) mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan asuhan medis, asuhan keperawatan, dan pelayanan pembedahan darurat, bagi pasien dengan kondisi gawat darurat medis. Pelayanan instalasi gawat darurat adalah pelayanan yang membutuhkan pelayanan segera dengan cepat, tepat dan cermat untuk mencegah terjadinya kematian dan kecacatan pada pasien (Wijaya, 2019).

2.4.2 Pelayanan Gawat Darurat

Dalam Pelayanan Gawat Darurat, ketika pasien datang ke IGD dengan kondisi gawat darurat, hanya ada satu Tindakan yang harus

dilakukan, yaitu melakukan survei primer (*primary survey*) atau dikenal dengan survei ABCD. Tindakan survei primer tidak sekedar memeriksa, tetapi dilakukan stabilisasi ABCD yang diperlukan. Kunci dalam pemecahan kasus-kasus pasien dengan kondisi gawat darurat adalah mengidentifikasi pola-pola dari presentasi klinis awal pasien. Setelah melakukan survei primer selanjutnya dilakukan survei sekunder (Wardhana, 2022).

2.5 Kerangka Teori



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Gambaran Kepuasan keluarga Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD dr. Soedono Madiun