



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepuasan Pasien

2.1.1 Definisi

Pada hakikatnya, kepuasan merupakan reaksi emosional yang muncul setelah seseorang membandingkan harapan yang dimilikinya dengan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk maupun jasa yang diterima (Malinda, 2021). Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien diartikan sebagai perasaan positif yang timbul ketika pengalaman nyata selama menerima layanan sesuai atau mendekati ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya. Dengan demikian, kepuasan mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pasien dan mutu pelayanan yang benar-benar diperolehnya (Rossina, 2021), dan kualitas pelayanan yang sesungguhnya diterima (Rossina, 2021).

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Christiany (2022), terdapat berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, di antaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien umumnya merasa puas apabila layanan atau produk kesehatan yang diterima dinilai memiliki mutu yang baik dan memenuhi standar.
- b. Harga, besarnya biaya perawatan turut membentuk persepsi pasien. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin besar pula harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.



- c. Aspek emosional, pasien yang merasa yakin dan bangga memilih fasilitas kesehatan dengan reputasi yang baik cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Kinerja, terlihat dari kecepatan, kemudahan, serta kenyamanan pelayanan yang diberikan, termasuk percepatan pemulihan, kemudahan pemenuhan kebutuhan, kebersihan, keramahan petugas, dan kelengkapan sarana.
- e. Estetika, yaitu daya tarik yang dapat dirasakan melalui pancaindra, seperti sikap ramah petugas, kerapian penampilan, dan ketersediaan peralatan medis.
- f. Karakteristik produk, mencakup kondisi fisik badan. Pelayanan, mutu pelayanan tenaga kesehatan sangat berperan dalam membentuk kepuasan. Respons yang cepat, sikap tanggap, dan keramahan sejak awal kedatangan menjadi kesan penting bagi pasien.
- g. Lokasi, letak geografis fasilitas kesehatan, kemudahan akses, serta kondisi lingkungan sekitar menjadi pertimbangan dalam memilih tempat berobat. Lokasi yang strategis memberikan nilai tambah tersendiri.
- h. Fasilitas, ketersediaan sarana dan prasarana seperti area parkir, ruang tunggu yang nyaman, serta fasilitas rawat inap turut memengaruhi tingkat kepuasan, meskipun bukan satu-satunya faktor penentu.
- i. Komunikasi, cara tenaga kesehatan menyampaikan informasi dan merespons keluhan pasien menjadi elemen penting dalam membangun

kepuasan. Komunikasi yang baik merupakan fondasi hubungan terapeutik yang efektif dan berdampak langsung pada kepuasan pasien.

- j. Suasana, lingkungan yang bersih, tenang, nyaman, dan bersahabat berpengaruh besar terhadap proses penyembuhan dan kepuasan pasien, serta memberikan kesan positif bagi keluarga atau pengunjung.
- k. Desain visual, meliputi tata ruang, dekorasi, dan kemudahan navigasi di lingkungan rumah sakit. Penataan yang menarik sekaligus fungsional dapat meningkatkan kenyamanan yang dirasakan pasien.

2.1.3 Karakteristik

Menurut Christiany (2022), mutu pelayanan keperawatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan), yakni kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang stabil, tepat, dan dapat dipercaya. Aspek ini mencerminkan konsistensi dalam setiap tindakan maupun layanan yang diberikan kepada pasien.
- b. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kesiapan serta kemauan petugas untuk membantu pasien dengan cepat dan memberikan pelayanan secara tepat waktu sesuai kebutuhan.
- c. *Assurance* (Jaminan), meliputi tingkat pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta integritas petugas dalam menghadirkan layanan yang aman, minim risiko, dan dapat dipertanggungjawabkan.



- d. *Empathy* (Empati), merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalin hubungan yang harmonis, memahami kebutuhan unik setiap pasien, serta menunjukkan perhatian yang tulus dan bersifat personal.
- e. *Tangible* (Bukti fisik), mencakup berbagai aspek yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien, seperti kondisi sarana dan prasarana, kelengkapan peralatan medis, penampilan petugas, serta fasilitas komunikasi yang tersedia.

2.1.4 Instrumen dalam mengukur kepuasan pasien

Pengukuran kepuasan pasien umumnya mengacu pada model kualitas layanan yang dikenal dengan akronim *RATER*, yang mencakup lima dimensi utama yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Reliability*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto dkk. (2021), penjabaran dari masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemauan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif kepada pasien. Dalam konteks akuntabilitas layanan, dimensi ini mencakup beberapa aspek, di antaranya: penyampaian penjelasan yang memadai agar pasien memahami dan menyetujui setiap layanan yang diterima, pemberian keterangan yang bersifat transparan dan bertanggung jawab, pemberian panduan apabila terdapat layanan yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku, serta pengawasan terhadap seluruh proses layanan oleh pihak-pihak yang berwenang.



b. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang aman dan terpercaya. Aspek-aspek yang mendukung dimensi ini meliputi: kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat, dan bermutu tinggi secara berkesinambungan, kemampuan menunjukkan komitmen kerja yang kuat melalui integritas dan etos kerja yang selaras dengan visi dan misi organisasi, serta kemampuan menampilkan perilaku yang konsisten sehingga pasien merasa yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

c. Bukti Fisik (*Tangible*)

Dimensi ini mencakup semua aspek yang dapat diamati secara visual, seperti kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas. Kualitas layanan fisik tercermin dari kemampuan tenaga kesehatan dalam menggunakan peralatan secara efektif dan efisien, menguasai kompetensi teknis yang relevan, serta menampilkan penampilan diri yang mencerminkan profesionalisme dan komitmen terhadap pekerjaan.

d. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati menekankan pentingnya perhatian yang bersifat personal dalam memahami kebutuhan setiap pasien secara individual. Kualitas layanan yang dilandasi empati dapat diukur melalui kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus kepada pasien, merespons kebutuhan secara adaptif, memahami ekspresi dan

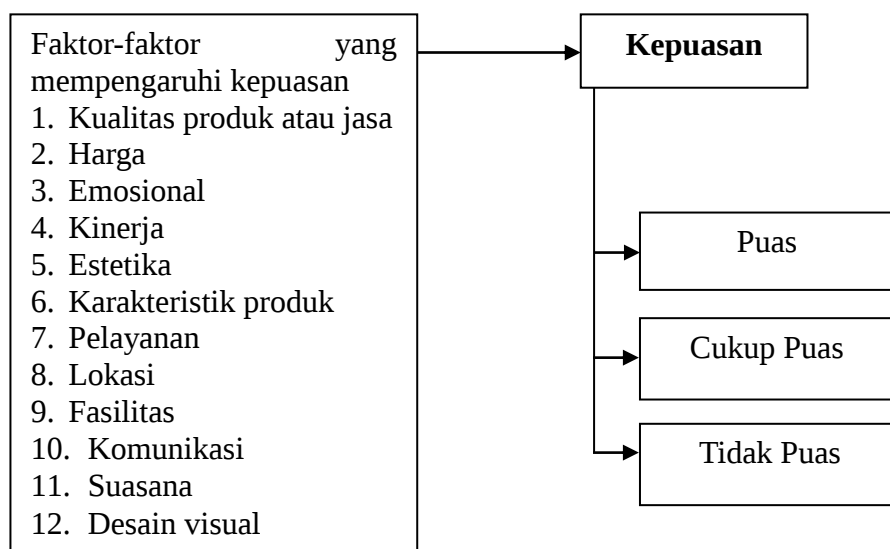


kondisi pasien dengan baik, serta berpartisipasi aktif dalam membantu pasien menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.

e. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang konsisten, profesional, dan tidak memihak. Keandalan seorang perawat dapat tercermin dari kemampuannya memberikan pelayanan sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang ditetapkan, melaksanakan tugas secara efektif dan efisien berdasarkan kualifikasi yang dimiliki, mengandalkan pengalaman kerja untuk memberikan layanan yang akurat dan fleksibel, serta memanfaatkan pengetahuan teknis guna menghasilkan pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

2.2 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori Kepuasan Pasien Pre-operasi di Ruang Az-Zahrawi Rumah Sakit Al-Irsyad Surabaya