

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit (Departemen Kesehatan RI, 2018). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan pasien di rumah sakit. Kepuasan pasien adalah persyaratan yang harus dipenuhi rumah sakit untuk berhasil menghasilkan dan mempertahankan pasien (Rivaldi1, 2018).

Survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh Joyce pada tahun 2017 menunjukkan bahwa semakin rendah kategori perawatan maka semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Manajemen RS Advent Medan menanggapi dengan hati-hati karena perawatan Kelas III menempati 30% dari total jumlah tempat tidur, sehingga ketidakpuasan pasien Kelas III dapat menjadi iklan negatif bagi orang lain dan jika berlanjut membuat pasien mencari rumah sakit lain. sehingga dapat mengurangi kunjungan ke RS Advent Medan.

Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden menilai pelayanan di fasilitas RSUD Kalisat Kabupaten Jember cukup baik yaitu sebesar

73,3%. Dilihat dari penilaian masing-masing komponen pelayanan prima, mayoritas pasien di RS Kalisat menilai setiap komponen pelayanan prima sudah cukup. Di antara kelima komponen tersebut, komponen perhatian dan tindakan merupakan komponen pelayanan terbaik yang mendapatkan skor total tertinggi masing-masing sebesar 173, dan komponen penampilan mendapatkan total skor terendah yaitu 161. (Silalahi, 2019). Berdasarkan hasil survei bulan Desember 2017 terungkap bahwa 8 (34,8%) responden merasa puas terhadap perawat yang memberikan pelayanan yang baik dan prima, cukup banyak (4,3%) yang cukup puas terhadap pelayanan prima perawat. Perawat, responden, dan pelayanan prima perawat (excellent service) tidak ada pada pasien yang kepuasannya dirasakan kurang dari 1 (4,3%) responden. (Prima, 2017).

Berdasarkan hasil pre survey yang dilakukan di RSUD Gatoel Mojokerto pada tanggal 4 Juli 2023, dilakukan pre survey terhadap 5 pasien yang disurvei, dan 3 pasien (30%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, perawat mereka tersenyum ketika berbicara, perawat ramah, sopan dan 2 pasien (20%) tidak puas, kadang perawat bahkan tidak tersenyum saat bekerja. Pengaruh kepuasan pasien adalah ketika rumah sakit mengecewakan pasien, pasien yang kecewa tidak meninggalkan kesan tetapi mengungkapkan kekecewaannya kepada pasien lain karena komunikasi lisan ini dapat mengecilkan hati pasien. efektivitas promosi perusahaan (Qurrotu Aini, 2017). Kepuasan pasien juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga, karena jika pasien puas maka dia akan tetap menggunakan jasa pilihannya, namun jika pasien merasa tidak puas maka hasilnya akan mengecewakan. . yang lain. tentang pengalaman buruk dan pengaruhnya terhadap

rumah sakit (Pudyartono, 2015). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kepuasan penerima layanan, yang dapat dicapai ketika kebutuhan, keinginan dan harapannya terpenuhi oleh layanan atau produk. (Silalahi1, 2019). Menurut Badudu (2015), menciptakan pelayanan yang baik tidak harus mahal. Misalnya, bersikap sopan, murah senyum, dan baik kepada pelanggan adalah hal gratis yang dapat dilakukan oleh semua penyedia layanan. Pelayanan prima dengan sendirinya meningkatkan kualitas pelayanan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sebagai bagian dari analisis tersebut, penulis melakukan survey kepuasan pasien pada pengunjung RS Gatoel untuk mengetahui tingkat pelayanan pasien khususnya pasien rawat inap di RS Gatoel. Dari hasil survei diketahui adanya ketidakpuasan di kalangan pasien RSU Gatoel, sehingga diharapkan survei tersebut menjadi bekal kebijakan RSU Gatoel khususnya bagi pasien RSU Gatoel. menerapkan kebijakan untuk meningkatkan layanan kami. Karena jika hasil survei kurang memuaskan, jika manajemen RS Gatoel diabaikan, maka tidak menutup kemungkinan akan meningkatkan tingkat ketidakpuasan pasien yang pada akhirnya akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien. Dengan begitu, nantinya peneliti akan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien di RSU Gatoel. Berkaitan dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien, khususnya bagi pasien di RSU Gatoel, peningkatan pelayanan menjadi sangat penting. Berdasarkan uraian tersebut, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Pelayanan di Ruang Dahlia Rumah Ssakit Gatoel”

1.2 Tinjauan Pustaka

Pada sub bab ini menjelaskan secara teoritis tentang konsep pelayanan dan kepuasan pasien.

1.2.1 Konsep Pelayanan Primer

A. Definisi Pelayanan Primer

Menurut (Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, 2018), pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*”, yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena memenuhi standar pelayanan saat ini atau milik penyedia jasa. Menurut (Immas, 2016), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi syarat mutu yang telah ditetapkan.

Menurut Semil (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018), kata bahasa Inggris *excellent service* tidak disebut *premium service*, tetapi disebut *excellent service* (pelayanan unggul, sangat baik) atau *service excellence*, pelayanan dengan sangat baik.

Menurut (Barata, 2014) sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis :

1. Pelayanan prima membuat pelanggan merasa penting.
2. Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, sopan dan cepat.
3. Pelayanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
4. Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya.

5. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang bermuara pada kepuasan pelanggan.
6. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
7. Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Pelayanan prima menjaga pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan mereka dan memahami kepuasan mereka sehingga mereka selalu setia pada rumah sakit. Kesepuluh dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya oleh para ahli pemasaran dirangkum menjadi lima dimensi utama, yaitu: Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Bukti langsung (barang berwujud), termasuk fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi. Daya tanggap, yaitu kesediaan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan tersebut mencakup kesopanan, keterampilan, dan pengetahuan karyawan serta kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya diri tanpa bahaya, risiko, atau kecurigaan. Empati, meliputi kemudahan membangun hubungan, kepedulian atau kesedihan tentang kepedulian terhadap karyawan, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan (Ayuningrum, 2015). Dimensi kualitas layanan telah dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka acuan untuk perencanaan dan analisis strategis. Dimensi ini adalah kinerja, karakteristik operasi utama dari produk dasar, fitur atau karakteristik tambahan, keandalan, yaitu. kemungkinan rendah kerusakan atau tidak

digunakan, kesesuaian, yaitu. sejauh mana desain dan kinerja memenuhi standar yang telah ditentukan, daya tahan, yang terkait. untuk kehidupan produk, kegunaan, termasuk kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dengan perbaikan yang mudah dan penanganan keluhan yang memuaskan, dengan estetika, yaitu panca indera produk, dengan kualitas yang dirasakan, yaitu. dengan citra dan reputasi produk. dan tanggung jawab perusahaan untuk itu. (Sina, 2019).

B. Manfaat Pelayanan Prima

Manfaat pelayanan prima menurut Zaenal Mukaromi (Suminar.R dan Apriliawati.M, 2017), pelayanan prima memberikan manfaat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk mengembangkan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan, dan pemangku kepentingan penyampaian layanan memiliki acuan tentang bagaimana, mengapa, kapan, di mana, dan proses layanan harus disampaikan. Disamping itu, manfaat pelayanan prima adalah :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
3. Acuan untuk pelayan, pelanggan dalam kegiatan pelayanan.

Menurut (Frimayasa & Administrasi, 2017) manfaat pelayanan prima adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan hubungan pelanggan dan pelayanan publik.
2. Mendorong inovasi dan kreativitas dalam penyediaan layanan.
3. Menghargai karyawan yang memberikan pelayanan prima.

4. Kepercayaan terhadap pelayanan publik lebih besar.
5. Pelanggan selalu dapat mengingat atau memikirkan layanan hebat

C. Fungsi Pelayanan Primer

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) pelayanan prima berfungsi sebagai:

4. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
5. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
6. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
7. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa
8. Memenangkan persaingan pasar.
9. Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan
Memberikan keuntungan pada perusahaan

D. Prinsip Pelayanan Primer

Menurut Menurut (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018), prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan memelihara hubungan pelanggan yang baik dan harmonis berdasarkan konsep triple A. yaitu :

1. Attitude (sikap)

Mencerminkan perilaku atau gerakan seseorang dalam situasi tertentu atau ketika berinteraksi dengan orang lain.

2. *Attention* (perhatian)

Merupakan pelayanan dengan fokus pada pelanggan yang dihadapi.

3. *Action* (Tindakan)

Merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*).

Menurut (Firmansyah, 2016) Prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan prima sebagai berikut:

a. Efisien

Pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

b. Efektif

Dicegah adanya pengulangan kegiatan, kelengkapan persyaratan dalam konteks yang sama.

c. Jelas

Prosedur dan tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian dan rincian biaya perlu diinformasikan secara terbuka.

d. Ekonomis

Dalam arti penetapan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.

e. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan diketahui oleh pelanggan

f. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

g. Aman

Selama proses dan memperoleh hasil layanan memberikan rasa aman dan nyaman serta menjamin adanya kepastian hukum.

h. Adil

Jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin, distribusi yang merata, dan perlakuan yang adil

i. Tanggung jawab

Lakukan pelayanan dengan penuh tanggung jawab, tidak mencari kambing hitam, menyalahkan pelanggan, dan banyak berkeluh kesah.

j. Lengkap

Pelayanan secara lengkap tuntas, hindari menunda, memperlambat, mempersulit

k. Bersikap profesional

Di antaranya bersikap ramah, sopan, disiplin sehingga tercipta suasana fisik dan batin yang nyaman.

E. Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Menurut (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014) unsur-unsur pelayanan prima terdiri dari:

1. Penampilan.

Personal dan fisik sebagaimana layanan *front office* memerlukan persyaratan seperti; wajah harus menawan, tubuh harus tegap atau tidak cacat, tutur bahasa menarik, perilaku akrab, penampilan penuh percaya diri dan pakaian menarik.

2. Tepat waktu dan janji

Secara keseluruhan penyedia layanan yang paling penting harus selalu mempertimbangkan janji yang dibuat untuk pelanggan daripada melanggar janji.

3. Kesiediaan melayani.

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.

4. Pengetahuan dan keahlian.

Persyaratan melayani dengan baik, petugas harus memiliki pengetahuan dan keahlian.

5. Kesopanan dan ramah tamah.

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan social rendah maupun tinggi memiliki karakter yang berbeda maka petugas pelayanan masyarakat wajib menunjukkan keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6. Kejujuran dan kepercayaan.

Pengguna layanan dapat menggunakan layanan ini dari sudut pandang mereka, sehingga pelaksanaannya harus transparan dalam hal kejujuran Kejujuran dalam bentuk aturan, kejujuran dalam bentuk dana dan kejujuran dalam waktu pertemuan. Dari segi kejujuran, service representative dapat digolongkan sebagai service, yang sikapnya menurutnya service dapat dilakukan sedemikian rupa sehingga pelanggan dengan sendirinya merasa puas.

7. Kepastian hukum.

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat

yan berupa surat keputusan, harus mempunyai surat legitimasi atau berupa kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

8. Keterbukaan.

Secara pasti bahwa setiap urusan atau kegiatan yang memerlukan izin maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan dan kejelasan informasi kepada masyarakat.

9. Efisiensi.

Dari setiap pelayanan dari berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi.

10. Biaya.

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Tidak Rasial.

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan

kesukaan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan luas dan merata.

12. Kesederhanaan.

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

F. Kiat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima

Menurut Firmansyah (2014) kiat-kiat dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu bersikap baik dan menunjukkan citra positif dalam melakukan pelayanan prima sebagai berikut :

1. Berpikirlah positif
2. Selalu siap mendengarkan pelanggan
3. Perlakuan pelanggan sebagai orang penting
4. Berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan.
5. Sikap-sikap yang lain seperti :
 - a. Tersenyum dan tatap mata saat berbicara.
 - b. Menanggapi pembicaraan pelanggan dengan serius.
 - c. Memperhatikan nada bicara.
 - d. Melayani pelanggan dengan detail.
 - e. Gunakan waktu seefisien mungkin.
 - f. Melayani sampai tuntas.
 - g. Menjawab pertanyaan dengan tidak bertele-tele.
 - h. Mempersiapkan diri untuk dapat melayani pelanggan dengan baik dan memuaskan pelanggan sesuai bidang tugas dan tanggung jawab.

- i. Menunjukkan diri sebagai pribadi yang terbuka, ramah, sopan dan bertanggung jawab.
- j. Berupaya menyesuaikan pelayanannya dengan standar pelayanan yang telah ada.
- k. Mengenali budaya dan latar belakang pelanggan dengan berbagai karakteristiknya yang berbeda.
- l. Menampung semua masukan dan kritik yang dilontarkan pelanggan sebagai masukan, sekalipun disampaikan dalam kondisi marah.
- m. Meningkatkan mutu tampilan diri, seperti cara berjalan, berpakaian dan cara berbicara.

1.2.2 Konsep Kepuasan Pasien

A. Definisi Kepuasan

Menurut kamus bahasa Indonesia kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, senang dan lega yang timbul karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk menerima suatu jasa. Menurut (Wijaya, T, 2018), kepuasan adalah reaksi pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapannya. Selain itu, kepuasan adalah reaksi pelanggan terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual setelah digunakan. (Setyawan, 2019).

Kepuasan adalah pandangan terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya atau kepuasan merupakan hasil pertemuan konsumen atau pelanggan untuk menggunakan produk atau (Nursalam, 2014). Menurut (Shelton, 2018), kepuasan adalah model yang menunjukkan kesenjangan

antara harapan (standar kinerja yang diharapkan) dan kinerja pelanggan yang sebenarnya.

B. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Nursalam, 2014). Pasien baru merasa puas ketika pengobatan yang diterimanya memenuhi atau melebihi harapannya, dan sebaliknya pasien merasa tidak puas atau kecewa ketika pengobatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat pemberian pelayanan kesehatan yang diterima, bila pasien membandingkannya dengan harapannya. (Pohan Imbalo S, 2012).

Kepuasan pasien merupakan isu penting dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien. Jika pasien tidak puas, faktor penyebabnya harus diidentifikasi dan sistem perawatan kesehatan diperbaiki. Jika layanan kesehatan tidak membaik, hasil pengukuran kepuasan pasien menjadi sia-sia. Karena tujuan pengukuran kepuasan pasien adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab ketidakpuasan pasien (Garson F, Richard, 2014).

Kepuasan pasien menjadi standar penilaian efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit dan tolok ukur pengukuran pelayanan kesehatan (Perwita, 2020). Namun, menurut kepuasan pasien (Fortier, M, 2019), itu adalah ukuran subyektif, kompleks dan multidimensi

yang ditafsirkan sebagai penilaian penerima layanan kesehatan terhadap pengobatan yang diberikan dan dipengaruhi oleh harapan dan hasil penerima. Selain itu, (Nursalam, 2017) juga mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan senang, kepuasan pasien yang dihasilkan dari terpenuhinya harapan atau keinginan ketika mereka menerima pelayanan kesehatan.

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat dikemukakan bahwa kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap pelayanan perawatan yang diterima, berdasarkan hasil yang dialami setelah menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi penting karena merupakan salah satu indikator peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

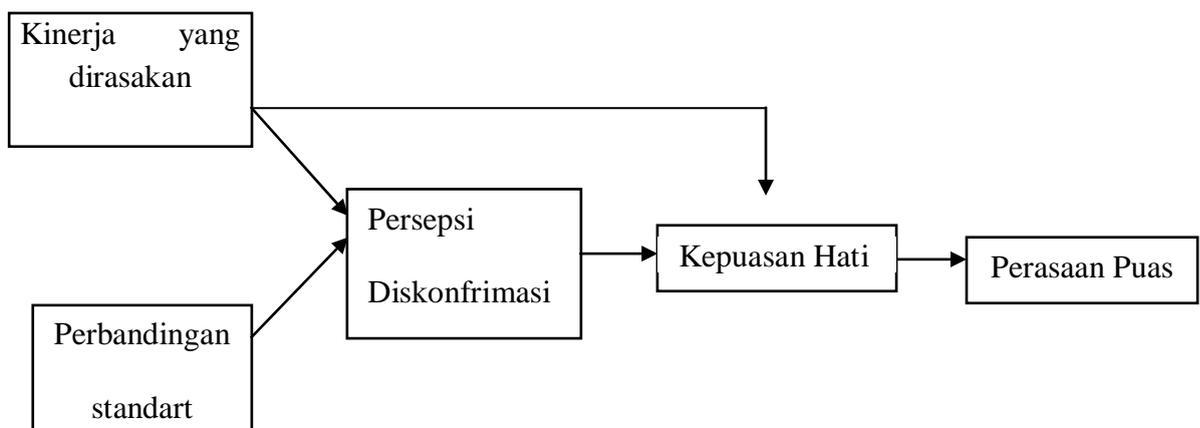
C. Teori model kepuasan

- 1) faktor provider mengacu pada karakteristik pemberi pelayanan (pengetahuan dan keterampilan, motivasi, etos kerja) dalam pemberian pelayanan kesehatan. Selain itu, perubahan faktor pekerjaan (perencanaan kerja, bahan kerja) dan faktor organisasi (manajemen, pengawasan, kompensasi kerja) juga mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan.
- 2) kebutuhan adalah keadaan parsial dari kepuasan dasar yang dirasakan dan disadari. Kebutuhan adalah penyimpangan biopsikososial yang berkaitan dengan kesehatan dan penyakit seseorang (State of Health dan lain-lain). Kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat diwujudkan melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu,

kepuasan pasien adalah hubungan antara kualitas yang dirasakan pasien dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.

3) kepuasan pelanggan menurut model kebutuhan ialah keinginan, dan harapan konsumen dapat dipenuhi melalui produk atau layanan yang dapat dikonsumsi. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah hubungan antara kualitas yang dirasakan pasien dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.

4) Model kebutuhan adalah model yang menjelaskan faktor dominan mempengaruhi persepsi pasien (masyarakat). Ada dua cara untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Kondisi ini disebut dengan permintaan yang terpenuhi, sedangkan masyarakat tidak mendapatkan apa yang diminta dan diharapkan, disebut permintaan yang tidak terpenuhi, yaitu mereka yang ingin berobat ke puskesmas, tetapi berhenti karena kendala biaya atau jarak. mencari pengobatan tradisional. Mereka yang ingin berobat ke Puskesmas merasa puas dan keinginannya terkabul (Utama, 2013).



Gambar 2.1 Teori Kepuasan Pelanggan (Nursalam, 2014).

D. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Nursalam, 2014) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Kualitas produk atau jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang di gunakan berkualitas.

2. Harga

Harga, yang termasuk di dalamnya adalah harga produk atau jasa. Harga memang penting tetapi faktor terpenting dalam menentukan kualitas untuk mencapai kepuasan pasien. Namun unsur ini mempengaruhi pasien dari segi biaya, biasanya semakin mahal harga pengobatan maka harapan pasien semakin tinggi.

3. Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih institusi pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Kinerja

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.

5. Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra. Misalnya : keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

6. Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya

7. Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

8. Lokasi

Lokasi, meliputi, letak kamar dan lingkungannya. Hal ini merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan yang harus diperhatikan dalam memilih fasilitas kesehatan. Secara umum, semakin dekat lokasi dengan pusat kota atau mudah dijangkau, semakin mudah pasien memilih transportasi dan lingkungan yang baik.

9. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Meski tidak penting untuk menentukan peringkat kepuasan pasien, fasilitas kesehatan harus memperhatikan fasilitas ketika mengembangkan strategi untuk menarik konsumen.

10. Komunikasi

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

11. Suasana

Suasana, meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan asri sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan. Selain itu, pasien tidak menikmatinya, pengunjung lain sangat senang dan mengungkapkan pendapat yang positif, sehingga meninggalkan kesan bagi pengunjung

12. Desain visual

Desain visual, meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan suatu kenyamanan.

Menurut beberapa literatur diatas dapat dikatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah: kualitas produk atau layanan, kualitas

layanan, harga, faktor emosional, efisiensi, keandalan, kepatuhan, daya tahan, pelayanan, estetika, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan masa lalu. pengalaman pasien.

E. Manfaat Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan manfaat seperti yang dinyatakan (Anita Anggraeni & Hartiwi Prabowo, 2013) diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Hubungan antara institusi dengan pelanggan menjadi harmonis.
- b. Memberikan pengalaman yang baik untuk selamanya.
- c. Terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Citra institusi menjadi lebih baik dimata pelanggan.
- e. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

F. Tehnik Pengukuran Kepuasan

Menurut (Nursalam, 2015) ada beberapa teknik pengukuran ialah teknik rating, pengukuran kesenjangan, dan indeks kepuasan

1. Teknik Rating (*rating scale*)

Teknik ini menggunakan *directly reported satisfaction*, *simple rating*, *semantic difference technique (metode berpasangan)*.

2. Teknik Pengukuran Langsung (*directly reported satisfaction*)

Teknik pengukuran langsung menanyakan pasien atau pasien tentang kepuasan terhadap atribut. Metode ini mengukur secara obyektif dan subyektif. Obyektif jika insentifnya jelas, dapat diamati secara langsung dan terukur. Sebaliknya, subjektif adalah ketika stimulus tidak berwujud dan sulit ditentukan, sehingga lebih dikenal

sebagai ukuran perseptual. Premis dasar dari teknik ini adalah hasil analisis perbedaan antara keuntungan dan pengorbanan atau resiko yang diharapkan. Hasilnya memberikan informasi tentang kualitas layanan. Instrumen ini (kepuasan yang dilaporkan langsung) meminta orang untuk menilai tingkat kesukaan, persetujuan, evaluasi, tingkat kepuasan, yang dapat dinyatakan dengan menggunakan teknik skala. Skala penilaian bisa ganjil atau genap. (*rating scale*).

Saat Anda mengatur jumlah skala genap, bisa 1-4, 6, 8, atau Anda dapat mengatur skala analisis rata-rata dan standar deviasi yang dihasilkan. Dominan jika kurang dari rata-rata (jika skalanya positif, jika skalanya negatif, ambil lebih dari rata-ratanya). Teknik ini banyak digunakan dalam teori kepuasan, yang menggunakan respon stimulus-nilai. Prosedur metodologis skala kepuasan yang dilaporkan langsung adalah melalui tahapan. Awal pertama yaitu menentukan standart, Skala ini dapat didasarkan pada nilai rata-rata skala pengukuran dan dapat ditentukan oleh peneliti berdasarkan tujuan tersebut. Langkah kedua adalah menghitung rata – rata. Rata-rata komposit adalah jumlah nilai skala individu yang diamati dibagi dengan jumlah individu.

Metode berpasangan menyediakan beberapa objek yang harus dinilai, kemudian individu tersebut disuruh memilih pasangannya. Metode berpasangan sering dipakai karena lebih mudah untuk membuat pilihan antara dua objek sekaligus. Misalnya: daya tanggap (respon) perawat terhadap keluhan pasien.

G. Indikator Kepuasan Pasien

- a. Angibles (Kenyataan), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan materi komunikasi yang menarik, dan lain-lain;
- b. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat dan konsisten;
- c. Responsiveness (Tanggung Jawab), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen;
- d. Assurance (Jaminan), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
- e. Empathy (Empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen (Isnindar, 2013).

Kuesioner untuk kepuasan pasien dibuat dalam bentuk skala Likert dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

Tabel 1.1 Skoring Kepuasan Pasien

Kategori	Kriteria
Sangat puas	4
Puas	3
Cukup puas	2
Tidak puas	1

(Isnindar, 2013)

Setelah didapatkan nilai responden, dilakukan langkah – langkah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Skala Data Kepuasan Pasien

Kategori	Kriteria
Sangat puas	76-100%
Puas	51-75%
Tidak puas	26-50%
Sangat tidak puas	0-25%

(A, Aziz, Hidayat, 2011)

1.3 Tujuan Penulisan

1.3.1 Tujuan Umum

Karya Ilmiah Akhir Ners ini dibuat untuk memberikan analisis tingkat kepuasan keluarga pasien dengan pelayanan di ruang dahlia Rumah Sakit Gatoel.

1.3.2 Tujuan Khusus

- f. Mampu mengkaji tingkat kepuasan keluarga pasien dengan pelayanan di ruang dahlia Rumah Sakit Gatoel.
- g. Mampu merumuskan masalah kepuasaan keluarga pasien dengan pelayanan diruang dahlia Rumah Sakit Gatoel
- h. Mampu menyusun intervensi kepuasaan keluarga pasien dengan pelayanan diruang dahlia Rumah Sakit Gatoel
- i. Mampu mengimplementasikan kepuasaan keluarga pasien dengan pelayanan diruang dahlia Rumah Sakit Gatoel
- j. Mampu mengevaluasi kepuasaan keluarga pasien dengan pelayanan diruang dahlia Rumah Sakit Gatoel

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan bagi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan keluarga pasien dengan pelayanan di ruang dahlia Rumah Sakit Gatoel.

1.4.2 Manfaat Aplikatif

Karya ilmiah akhir Ners ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan keluarga pasien dengan pelayanan perawat. Perawat dan pihak manajemen diharapkan dapat menjadikan bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama di ruang dahlia.

1.4.3 Manfaat Keilmuan

Karya ilmiah akhir Ners ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk menunjang hasil penerapan teori mengenai keperawatan manajemen terutama pada tingkat kepuasan keluarga pasien dengan pelayanan perawat