

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Konseptual

1. Konsep kepuasan

a. Definisi

Menurut Supranto (2018), kepuasan merujuk pada tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks ini, kepuasan didefinisikan sebagai perasaan positif yang muncul ketika seseorang membandingkan tingkat kesenangan yang diperoleh dari suatu aktivitas atau produk dengan harapannya. Secara lebih umum, konsep kepuasan menurut model kebutuhan mencakup keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan seseorang terpenuhi melalui konsumsi produk atau jasa, sebagaimana dijelaskan oleh Nursalam (2014). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diterima, setelah dibandingkan dengan harapan yang dimiliki, seperti yang diungkapkan oleh Pohan (2002, dalam Hendri, 2011).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa pelayanan. Jadi puas atau tidak puasnya adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa pelayanan yang diberikan.

b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan yaitu (Nursalam, 2014):

1) Kualitas produk atau jasa

Jika produk atau jasa yang digunakan berkualitas maka Pasien akan merasa puas dan dari hasil evaluasi mereka menyatakan cukup puas.

2) Harga

Harga yang termasuk didalamnya adalah harga produk atau jasa. 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 harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3) Emosional

Pasien akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen apabila memiliki institusi pelayanan kesehatan yang 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 pelayanan keperawatan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperlihatkan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

5) Estetika

Estetika adalah suatu daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindra. Misalnya keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

6) Karakteristik produk

Produk ini merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan rumah sakit, 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 berawal dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan seperti pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

8) Lokasi

Lokasi Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Lokasi meliputi letak rumah sakit umumnya semakin dekat dengan lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi, dan lingkungan yang baik akan menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.

9) Fasilitas

kecukupan fasilitas rumah sakit juga dapat menentukan penilaian kepuasan pasien. contoh fasilitas kesehatan baik sarana maupun prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan kamar rawat inap lengkap. Fasilitas yang demikian dapat mempengaruhi Kepuasan pasien, oleh karena itu institusi pelayanan kesehatan juga perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategis untuk menarik konsumen.

c. Penyebab Ketidakpuasan Pasien

Menurut Nursalam (2011), ada 6 faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pada pelanggan terhadap suatu produk yaitu:

- 1) Ketidak sesuaian harapan dan kenyataan.
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.
- 3) Perilaku personil kurang memuaskan.
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- 5) Terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang dan harga tidak sesuai.
- 6) Promosi iklan tidak sesuai dengan kenyataan.

Adapun aspek- aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1) Kenyamanan

Aspek ini meliputi: pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan.

2) Hubungan pelanggan/pasien dengan petugas rumah sakit

Dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan kejelasan informasi yang diberikan, tingkat komunikasi, respon dan *support*.

3) Kompetensi teknis petugas

Meliputi dalam penggunaan teknologi pengalaman petugas medis, gelar medis yang dimiliki, terkenal dan keberanian dalam mengambil keputusan.

4) Biaya

Meliputi dalam pertanyaan kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya-biaya tingkat masyarakat yang berobat (Nofiana, 2011).

d. Pengukuran Kepuasan Pasien

Cara untuk mengukur kepuasan pelanggan Menurut Kotler (2018) antara lain: sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli banyangan, analisis kehilangan pelanggan (Nursalam 2011). Menurut Leonart L. Barry dan pasuraman dalam (Nursalam, 2011) “*Marketing servis competin through quality*” (New York Freepress,1991:16) yang dikutip Kotler (2000:40) mengidentifikasi lima komponen karakteristik yang dapat digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, diantaranya yaitu:

1) *Responsiveness* (daya tanggap)

Mengandung arti kecepatan atau kesiagaan pemberi layanan dalam mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen (Nursalam, 2015). Pada dimensi ini pasien akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.

2) *Reliability* (kehandalan)

Merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang akurat, handal, dapat dipercaya, memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan (Aritonang, 2005 dalam Arifudin, 2015). Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan (Fuad, 2017).

3) *Assurance* (jaminan)

Berupa keterampilan dalam memberikan keamanan, jaminan keselamatan pasien, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap konsumen (Nursalam, 2015).

4) *Tangible* (bukti nyata atau bentuk)

Mengandung unsur yang mewakili penilaian pelanggan terhadap apa yang telah dilihatnya (Nursalam, 2015). Seorang pasien akan menilai atau mempersepsikan pelayanan yang diterimanya terhadap bukti fisik seperti ruang perawatan, kondisi tempat yang nyaman dan bersih, kelengkapan fasilitas dan peralatan, penampilan petugas yang rapi dan kemampuan dalam menyampaikan informasi (Aprilianti et al., 2019).

5) *Empathy* (empati)

Yaitu rasa peduli, memberikan perhatian khusus pada setiap pasien dan keluarganya, peduli terhadap keluhan pasien, melayani pasien tanpa membedakan status dan lain-lain (Aritonang, 2005, dalam Arifudin, 2015).

Menurut Nursalam (Nursalam, 2014), ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pasien:

1) Sistem keluhan dan saran

Seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, *website*, email.

2) Survei kepuasan pasien

Seperti via pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.

3) Pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Salah satu bentuk observasi yang memakai jasa orang yang menyamar

sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek- aspek pelayanan dan kualitas produk.

4) Analisis kehilangan pasien (*Lost customer analysis*)

Yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

2. Konsep Lama Waktu Tunggu

a. Pengertian

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015). Lamanya waktu tunggu pasien berfungsi sebagai indikator pengelolaan komponen pelayanan rumah sakit sesuai dengan keadaan dan harapan khusus pasien (Esti & Rusmawati, 2012). Waktu sebagai pengukur terpenting untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan, karena peningkatan kualitas pelayanan berkorelasi positif dengan kebahagiaan pasien (Romiko 2018).

Waktu tunggu yaitu waktu yang digunakan oleh petugas kesehatan di rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Lama waktu tunggu pasien menggambarkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Waktu tunggu operasi adalah tenggang waktu mulai memutuskan untuk operasi yang terencana sampai dengan operasi mulai dilaksanakan menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/ SK / I/ 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Waktu tunggu lama merupakan salah satu komponen dari bentuk mutu pelayanan kesehatan yang sering di keluhkan baik pasien dan keluarga pasien (Ayu & Dewi, 2022).

Menunggu merupakan rutinitas pada ruangan pendaftaran pasien, ruang tunggu dokter, ruangan pemeriksaan pasien, dan penukaran resep obat. Adakalanya seseorang pasien telah dihadapkan pada persoalan menunggu sejak membuat janji bertemu dokter, menunggu hasil seperti pemeriksaan laboratorium, hingga harus menunggu diberitahu apakah yang harusnya dilakukan seperti pasien apakah sudah diizinkan pulang setelah mendapatkan perawatan, dan lain sebagainya. Sehingga apabila pasien merasa lelah menunggu sementara mereka merasakan bahwa penyakit yang dideritanya tidak parah, maka pasien akan berobat dan pergi dan meninggalkan rumah sakit karena merasa waktu yang dikorbankan untuk menunggu sudah tidak efisien (Dwi, 2011).

Waktu tunggu pasien menerima pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan dalam hal manajemen mutu. Jika sebuah rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan berarti rumah sakit belum secara total memperhatikan mutu pelayanan (Taftazani 2013).

b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Waktu Tunggu

Fetter dalam Rr. Ratna Arietta (2012), membagi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien menjadi tiga seperti berikut

- a. *First waiting time* adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian.
- b. *True waiting time* adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter.
- c. *Total primary waiting time* adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dokter.

c. Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien

Indikator lama waktu tunggu yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: (pohan, 2007)

- a. Waktu layanan tepat waktu.
- b. Petugas kesehatan datang dan pulang tepat waktu.
- c. Perjanjian tepat waktu.

B. Penelitian Terkait

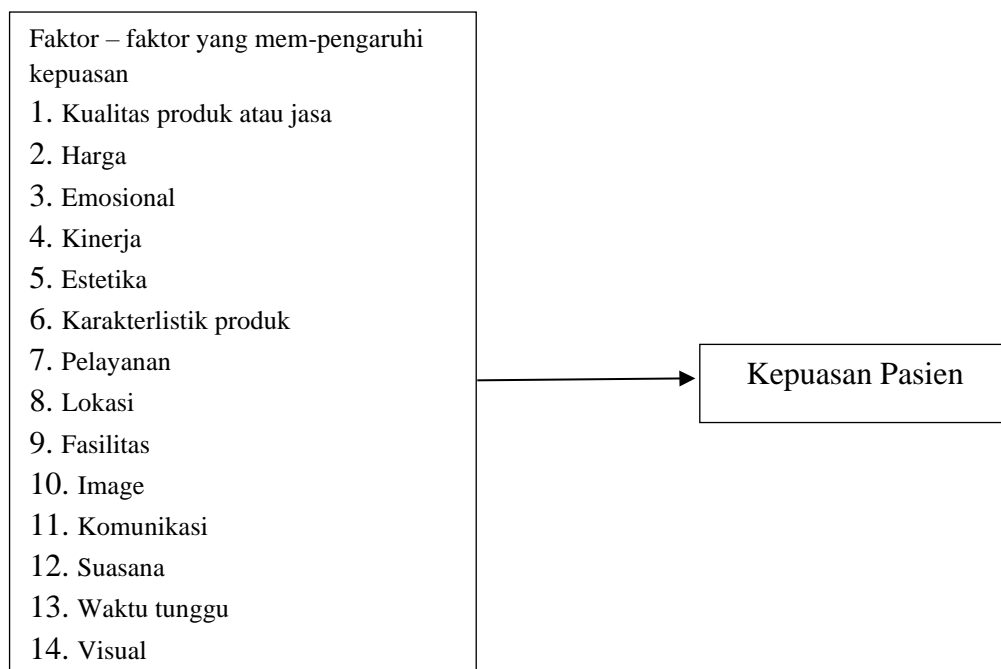
Penelitian yang berjudul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien poli penyakit dalam di RSUD Dr muhammad zein painan tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 309 responden dengan jumlah sampel 62 responden, menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil analisa lebih dari separuh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separuh (62,9%) responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai p value 0,000 ($p < 0,05$), kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang berjudul “Hubungan Lama Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam RSUD Painan” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien penyakit poli dalam di RSUD Dr muhammad zein painan tahun 2019. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini 309 responden dengan jumlah sampel 62 responden, menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil analisa lebih dari separuh (59,7%) responden yang mempersepsikan lama waktu tunggu pasien tidak sesuai dengan standar. Selanjutnya lebih dari separuh (62,9%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* 0,000 ($p < 0,05$), kesimpulan penelitian ini adalah ada hubungan yang bermakna antara lama waktu menunggu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian yang berjudul “Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RS Prima Husada Kabupaten Malang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Prima Husada

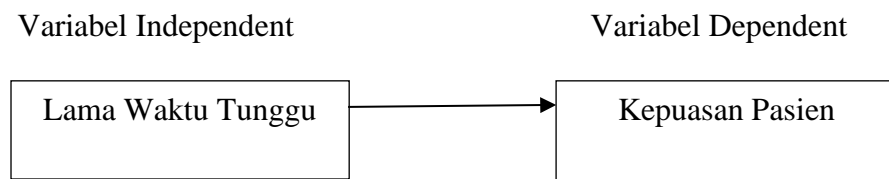
Malang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *observasional analitik*. Populasi sebanyak 195 pasien rawat jalan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel independen dipenelitian ini adalah waktu tunggu pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Data pengumpulannya menggunakan lembar kuesioner. Pengolahan data dan analisis data menggunakan Kontingensi Uji statistik koefisien. Hasil penelitian menunjukkan $p\ value = 0,441$ ($p > 0,05$) yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung merasa lebih puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan walaupun pada waktunya diperlukan menunggu cukup lama.

C. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori
(Sumber, Nursalam, 2014)

D. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

E. Hipotesis

Ha : Ada hubungan antara lama waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah Rumah Sakit Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2024.