

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa "mutu" merujuk pada ukuran baik atau buruk seseorang, kadar, taraf, atau derajat, terutama dalam hal kepandaian, kecerdasan, dan kualitas. Asal kata "mutu" berasal dari bahasa Inggris "Quality," yang memiliki arti kualitas. Penggunaan kata "mutu" dalam berbagai konteks dapat terkait dengan harga, semangat, dan harga diri. Mutu juga dapat didefinisikan sebagai nilai tertinggi dari suatu barang atau jasa. Secara umum, istilah mutu mencerminkan standar atau tingkat keunggulan yang diharapkan atau diinginkan dalam suatu produk atau layanan. Nurhayati dan Saeful (2023) mengatakan bahwa mutu adalah tingkat keunggulan suatu produk atau hasil kerja, baik barang atau jasa. Dalam bidang kesehatan, pengukuran mutu sangat penting.

Tailaso (2018) mengatakan pelayanan bermutu apabila tingkat kepuasan pasien rata-rata sesuai dengan standar dan kode etik pekerjaan. "Mutu Pelayanan Kesehatan" dapat didefinisikan sebagai standar atau tingkat keberhasilan layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan pedoman layanan yang relevan. Dengan kata lain, mutu pelayanan kesehatan mencakup sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi standar dan tingkat keunggulan yang ditetapkan untuk memberikan perawatan kepada pasien atau masyarakat. Ulumiyah (2018) mengatakan bahwa kualitas layanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang, yaitu penyedia layanan, pihak dan penyandang dana kualitas, dan pelanggan multidimensi. Penelitian menurut Bahrul (2012) di

dalam Setiawan et al. (2022) Pelayanan kesehatan yang baik dapat memuaskan setiap individu yang dianggap memiliki kualitas dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan serta terus menilai barang dan jasa yang diberikan kepada klien atau pasien, dan berusaha meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.

Widaningrum (2016) salah satu cara untuk menunjukkan penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi adalah dengan menawarkan layanan kepada pasien dengan mempertimbangkan kebutuhan dan preferensi pasien serta standar kualitas, arena pasien akan merespon dan mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima, tingkat kepuasan pasien akan meningkat. Lahdji et al. (2015) mengatakan bahwa baik atau buruknya pelayanan kesehatan tergantung dari jasa yang dirasakan saling berkesinambungan, melalui pemenuhan kebutuhan pasien.

Adapun lima dimesnsi mutu pelayanan kesehatan yang dikemukakan oleh zheithaml dalam Khoirunnas et al. (2015) yang dipergunakan untuk mengavluasi mutu pelayanan kesehatan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*Realbility*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepedulian (*empathy*), jaminan (*assurance*)

2.1.1 *Tangibles*/Bukti Fisik

Salah satu dimensi dalam model layanan servqual adalah variabel *tangibles*, yang mengukur elemen fisik dan berwujud dari layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai merupakan komponen *tangibles* yang dapat memberikan bukti nyata tentang kualitas pelayanan. Dalam konteks

pelayanan kesehatan, *tangibles* dapat mencakup keadaan fisik rumah sakit, kelengkapan peralatan medis, kondisi fasilitas pelayanan, dan penampilan staf medis. Pengelolaan *tangibles* ini dapat memberikan kesan awal yang kuat terhadap pasien dan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, *tangibles* juga dapat mencakup aspek teknologi, seperti sistem informasi atau teknologi komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Semua elemen ini dapat berfungsi sebagai bukti nyata bahwa suatu organisasi benar-benar berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan atau pasiennya.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan mencerminkan konsep bahwa aspek-aspek konkret, terlihat, dan dirasakan oleh pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, bukti fisik adalah manifestasi nyata dari pelayanan yang dapat dirasakan atau diidentifikasi oleh pelanggan (Fisik et al., 2023).

Pentingnya bukti fisik dapat dilihat dari kemampuannya untuk memberikan tanggapan langsung kepada pelanggan tentang kualitas layanan yang mereka terima. Pelanggan sering kali menggunakan bukti fisik sebagai dasar untuk membentuk persepsi mereka terhadap kehandalan, kebersihan, dan profesionalisme penyedia layanan. Oleh karena itu, manajemen organisasi dan sumber daya manusia perlu memahami bahwa kondisi fisik dan elemen-elemen visual dapat memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan.

Dalam mengelola prestasi kerja, pengelolaan bukti fisik melibatkan perhatian terhadap bagaimana penyedia layanan menata dan merawat lingkungan fisik mereka, termasuk kebersihan, keteraturan, dan ketersediaan fasilitas. Implementasi praktik-praktik ini dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan serta citra organisasi secara keseluruhan

2.1.2 Reliability/Keandalan

Dalam konteks pelayanan, kualitas pelayanan yang handal diperlukan. Memberikan pasien layanan yang didasarkan pada standar kualitas dan mempertimbangkan kebutuhan serta preferensi mereka merupakan salah satu cara untuk menunjukkan pemberian layanan kesehatan berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan yang mereka terima karena pasien akan merespon dan mengevaluasinya. Setiap pekerja memiliki kemampuan yang handal untuk memberikan layanan yang handal. Mereka memahami semua aspek prosedur dan mekanisme kerja, dan mereka juga mampu memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan langkah-langkah prosedur. Selain itu, pegawai memiliki kemampuan untuk menunjukkan, membimbing, dan memberikan instruksi yang tepat untuk setiap aspek pelayanan yang mungkin belum dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, ini berdampak positif pada pelayanan di mana karyawan memahami, menguasai, dapat diandalkan, mandiri, dan profesional. Kualitas pelayanan di puskesmas tidak tergantung pada perilaku petugas kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien. Petugas kesehatan diharapkan menunjukkan sikap profesional dan melakukan

pekerjaan mereka sesuai dengan tanggung jawab mereka. Pada akhirnya, ini tercermin dalam cara Anda memperlakukan pasien dengan cara yang ramah, sopan, santun, penuh perhatian, kasih sayang, dan kepedulian (Lahdji et al., 2015).

2.1.3 Responsiveness/Daya Tanggap

Pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dalam konteks pelayanan kesehatan sangat krusial untuk memenuhi kebutuhan pasien dan menciptakan pengalaman positif. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan saat menawarkan layanan daya tanggap yang berkualitas di sektor pelayanan kesehatan adalah:

1. Ketersediaan untuk Membantu

Petugas pelayanan kesehatan harus memiliki ketersediaan untuk membantu masyarakat/pasien sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien menciptakan pengalaman positif.

2. Ketidakjelasan Proses dan Waktu Tunggu

Waktu tunggu dan prosedur pelayanan yang tidak jelas dapat menimbulkan opini yang kurang baik mengenai kualitas pelayanan publik. Penjelasan yang bijaksana dan transparan mengenai prosedur dan waktu tunggu dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pasien.

3. Daya Tanggap yang Cepat dan Tepat

Salah satu aspek daya tanggap dalam pelayanan kesehatan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu dan

relevan kepada pasien. Ketersediaan dan kemampuan petugas kesehatan untuk merespons permintaan pasien dengan cepat dan memberikan informasi yang jelas menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman positif.

4. Penjelasan yang Mendetail dan Bijaksana

Penjelasan yang mendetail mengenai prosedur, penyakit, dan pengobatan diperlukan untuk memastikan pemahaman pasien. Penjelasan yang bijaksana dan sesuai dengan kebutuhan individu membantu menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan.

5. Pembinaan dan Arahan

Pelayanan daya tanggap mencakup pembinaan dan arahan kepada pasien terkait dengan prosedur dan ketentuan pelayanan. Petugas kesehatan berperan sebagai pembimbing untuk memastikan pasien dapat memahami dan mengikuti ketentuan yang berlaku.

6. Membujuk dan Memahami Keluhan

Membujuk dan memahami keluhan pasien merupakan aspek penting dari daya tanggap. Memberikan tanggapan yang memadai terhadap keluhan dan memberikan solusi yang memuaskan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Pelayanan daya tanggap yang efektif memerlukan kombinasi dari ketersediaan, komunikasi yang baik, pemahaman terhadap kebutuhan pasien, dan kemampuan untuk merespons dengan cepat dan sesuai. Dengan fokus pada aspek-aspek ini, pelayanan kesehatan dapat menciptakan lingkungan yang

mendukung kepuasan pasien dan keberhasilan prestasi kerja petugas kesehatan.

2.1.4 *Empathy*/ Kepedulian

Memberikan perhatian tulus kepada pelanggan adalah usaha untuk memahami keinginan mereka. Sebuah bisnis diharapkan untuk mengetahui dan memahami kliennya dengan sangat rinci, menyadari kebutuhan unik mereka, dan menawarkan jam kerja yang nyaman. Organisasi ini bertujuan untuk memahami masalah yang dihadapi klien, berperilaku demi kepentingan terbaik mereka, menawarkan pengalaman yang disesuaikan, dan menetapkan jam kerja yang nyaman. Tindakan empati mencakup perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan keterlibatan seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan. Hal ini berupaya merancang dan melaksanakan kegiatan pelayanan berdasarkan tingkat pemahaman yang dimiliki masing-masing pihak. Dengan menyadari permasalahan yang dihadapi oleh orang-orang yang mereka bantu, penyedia layanan dapat menunjukkan empati. Namun demikian, untuk menumbuhkan itikad baik dan komunikasi yang efektif antara masing-masing pihak yang berpartisipasi dalam proses pelayanan, maka pihak yang menerima jasa hendaknya menyadari sumber daya dan keterbatasan pihak yang menawarkannya.

Empati dalam bidang pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memahami keinginan pasien dengan memberikan perhatian yang tulus dan personal. Ini termasuk membantu pasien berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian secara individual, dan memahami dengan baik kebutuhan pasien. Memenuhi kebutuhan pasien

sebagai pelanggan melibatkan tindakan yang dilakukan untuk kepentingan pasien itu sendiri. Ini mencakup memberikan perhatian yang tulus, memahami keinginan pasien, dan bertindak dengan memprioritaskan kepentingan dan kesejahteraan pasien.

2.1.5 Assurance/Jaminan

Karena pasien percaya bahwa mereka akan sembuh dan aman, tenaga kesehatan tahu bagaimana memberikan layanan. Ciri ini juga mencakup kesopanan dan keandalan petugas, yang tidak memiliki risiko, ketidakpastian, atau bahaya. Terkait jaminan, indikator yang dinilai adalah keramahan dan kesopanan, kompetensi tenaga kesehatan, kemampuan menumbuhkan kepercayaan pasien, dan akuntabilitas tindakan yang ditujukan kepada pasien. Jika dibandingkan dengan hasil yang tidak konsisten, indikator ini tergolong positif. Dengan memantau dan mengukur kinerja dalam lima dimensi ini, penyedia layanan dapat mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanannya secara holistik, mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih baik.¹

2.2 Konsep Kepuasan Pasien Pre Operasi di Ranap Bedah

Berdasarkan Keputusan Menteri Nomor Kep/25/M/Pan/M.2014, opini penyedia layanan publik dan evaluasi kinerja layanannya dapat digunakan untuk menentukan kepuasan layanan. Sari (2020) mengatakan kepuasan pelayanan mencakup bagaimana masyarakat menilai kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh instansi. Pendapat dan penilaian ini mencerminkan persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap mutu dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik.

Salah satu tujuan meningkatkan standar pelayanan, khususnya pada pasien perioperatif, adalah kepuasan pasien perioperatif. Periode sebelum operasi dikenal sebagai perawatan pra operasi. Potter dan Perry (2005) yang dikutip oleh Agustina (2019) mengatakan bahwa fase pra-operasi memainkan peran penting dalam keberhasilan prosedur pembedahan secara keseluruhan karena berfungsi sebagai landasan awal untuk tahapan selanjutnya. Kesalahan yang dilakukan saat ini akan berakibat fatal di kemudian hari. Akibatnya, kepuasan pasien pasca operasi seringkali menjadi masalah yang rumit, dan ketidaknyamanan perioperatif memainkan peran yang penting. Sebaliknya derajat kepuasan pasien perioperatif lebih dipengaruhi oleh proses asuhan keperawatan, interaksi dengan dokter, dan interaksi keperawatan itu sendiri dibandingkan dengan kualitas informasi yang diberikan (Z et al., 2010).

Kepuasan pada pasien pre operasi dipengaruhi oleh ekspektasi keberhasilan metode operasi, dimana apabila operasi berjalan dengan lancar maka disitulah letak kepuasan pasien dan rasa nyeri yang diakibatkan pasca operasi juga mempengaruhi kepuasan pasien (Hamilton et al., 2013). Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Z et al. (2010) mengatakan bahwa kepuasan pasien pre operasi berfokus pada letak atau kenyamanan ruang tunggu pasien pre operasi dibandingkan pemberian perawatan.

Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran kualitas layanan kesehatan. Ini menunjukkan sejauh mana penyedia layanan kesehatan berhasil memenuhi harapan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Evaluasi kepuasan pasien juga memberikan wawasan yang berharga tentang cara meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Akbar et al., 2020). Ketika kinerja pelayanan

kesehatan dapat mencapai atau bahkan melampaui harapan pasien, kepuasan pasien cenderung meningkat. Banyaknya pasien yang kembali ke penyedia layanan kesehatan berkorelasi erat dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, salah satu metrik terpenting untuk menilai kualitas layanan medis adalah kepuasan pasien. Tingkat kunjungan kembali yang tinggi dapat mencerminkan adanya kepuasan yang baik dan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan (Effendi, 2020).

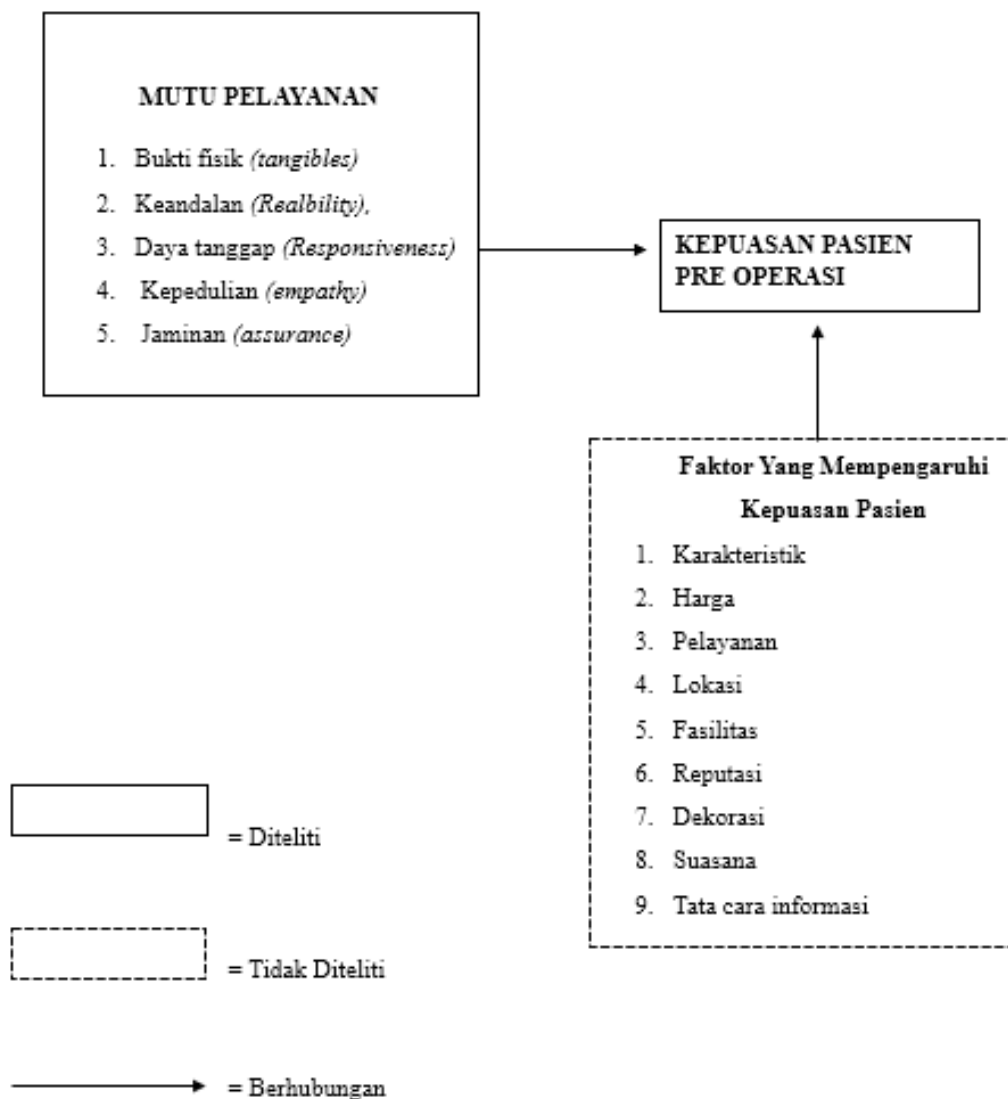
Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebelum Operasi menurut penelitian yang dilakukan oleh (Annisa, 2017) adalah.

- a. Karakteristik Produk, karakteristik produk ini terkait rumah sakit mulai dari kebersihan, kualitas fisik bangunan, tipe kelas kamar dan kelengkapan fasilitas
- b. Harga, meruakan aspek yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Presepsi harga mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya keterjangkauan biaya terkait dengan pelayanan dan hubungan antara biaya dan nilai yang diberikan
- c. Pelayanan, ada 2 aspek untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Keramahan petugas, mulai dari sikap ramah dan penuh perhatian dari petugas rumah sakit. Kualitas pelayanan, responsive terhadap kebutuhan dan keluhan pasien dan ketersediaan dan kemudahan akses pelayanan
- d. Lokasi, letak yang mudah dijangkau dan dekat perkotaan serta ketersediaan transportasi yang memadai akan menimbulkan nilai kepuasan pasien. Selain itu, lingkungan dimana keaman dan kebersihan

lingkungan sekitar rumah sakit nyaman dan dapat mendukung proses penyembuhan

- e. Fasilitas, kelengkapan fasilitas dan kualitas peralatan medis dapat meningkatkan nilai kepuasan tersendiri bagi pasien, serta adanya ruang tunggu, kafetaria dan area taman memberi nilai tambahan terhadap kepuasan pasien
- f. Reputasi dan citra, kepercayaan dan pandangan masyarakat terhadap rumah sakit
- g. Dekorasi dan desain bangunan, estetika dan kreativitas dalam desain interior dan eskterior, kemudahan navigasi dan tata letak yang baik mempermudah pasien yang akan berobat, menjadikan nilai kepuasan tersendiri.
- h. Suarana, suasana yang aman dan nyaman serta keakraban staf dengan pasien membuat pasien menjadi percaya kepada pelayanan yang diberikan
- i. Tata cara informasi, ini merupakan faktor yang sering dijumpai dalam hal kepuasan pasien, dikarenakan komunikasi yang jelas dan tepat terkait informasi medis adalah hal terpenting dalam melaksanakan pelayanan kesehatan.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pre Op

Pada gambar 2.1 dapat dijelaskan mekanisme hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pre op di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnas et al. (2015) kelima dimensi mutu meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepedulian (*empathy*), jaminan (*assurance*). Apakah pasien merasa bahwa layanan berkualitas tinggi yang

mereka terima memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan pasien biasanya dapat dinilai setelah pasien merasakan hasilnya. Selain itu, sejumlah faktor lain, seperti atribut layanan seperti biaya, aksesibilitas, reputasi, fasilitas, pengaturan, suasana, dan cara penyampaian informasi, juga berdampak pada kepuasan pasien. Semua faktor ini berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Evaluasi terhadap faktor-faktor ini dapat membantu penyedia layanan kesehatan meningkatkan kualitas layanan dan memahami harapan pasien dengan lebih baik.

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah anggapan tentang bagaimana dua variabel atau lebih berhubungan satu sama lain dan dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan studi penelitian Nursalam (2020) hipotesis alternative (H1) pada penelitian ini yaitu:

1. H0: Tidak terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pre operasi di ruang rawat inap bedah RSUD Haji Surabaya
2. H1: Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pre operasi di ruangrawat inap bedah RSUD Haji Surabaya.