

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Kinerja Perawat**

##### **2.1.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sutrisno (2016:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi”. Fahmi (2017:188) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Menurut Torang (2015:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi”.

Dari teori-teori yang diketahui diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Kinerja adalah suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai melalui beberapa aspek yang harus dilalui serta memiliki tahapan-tahapan untuk mencapainya dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Maka dari itu Kinerja merupakan elemen yang penting dalam maju mundurnya suatu organisasi. Karena Kinerja merupakan cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan ke arah yang benar atau hanya berjalan ditempat saja.

##### **2.1.2 Tujuan Kinerja**

Kinerja merupakan kegiatan pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan oerorganisasi tersebut. Tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Perencanaan Kinerja dimulai dengan melakukan perumusan dan mengklarifikasi tujuan yang hendak dicapai organisasi. Sesuai dengan jenjang organisasi yang dimiliki, selanjutnya tujuan yang sudah dirumuskan tersebut (6) lebih lanjut menjadi tujuan di tingkat yang lebih rendah. Hal ini perlu dilakukan agar tujuan semua tingkatan manajemen yang lebih rendah

memberikan kontribusi pencapaian tujuan yang ada di atasnya. Menurut Zainal (2015:52) tujuan kinerja secara umum diantaranya yaitu:

- a. Melakukan peninjauan ulang terhadap kinerja karyawan di masa lalu.
- b. Mendapatkan data yang sesuai fakta dan sistematis dalam menetapkan nilai suatu pekerjaan.
- c. Mengidentifikasi kemampuan organisasi.
- d. Menganalisa kemampuan karyawan secara individual.
- e. Menyusun sasaran di masa mendatang.
- f. Melihat prestasi kinerja karyawan secara realistis.
- g. Mendapatkan keadilan dalam sistem pemberian upah dan gaji yang diterapkan di dalam organisasi.
- h. Mendapatkan data untuk menetapkan struktur pengupahan dan penggajian yang sesuai dengan pemberlakuan secara umum.
- i. Membantu pihak manajemen dalam melakukan pengukuran dan pengawasan secara lebih akurat terhadap biaya yang digunakan oleh perusahaan.
- j. Memungkinkan manajemen melakukan negosiasi secara rasional dan obyektif dengan serikat pekerja maupun secara langsung dengan karyawan.
- k. Membuat kerangka berpikir dan standar dalam pelaksanaan peninjauan yang dilakukan secara berkala pada sistem pemberian upah dan gaji.
- l. Mengarahkan pihak manajemen agar bersikap obyektif dalam memerlukan karyawan sesuai dengan prinsip organisasi.
- m. Menjadi acuan organisasi dalam mempromosikan, memutasi, memindahkan dan meningkatkan kualitas karyawan.
- n. Memperjelas tugas utama, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab serta satuan kerja di dalam organisasi.
- o. Meminimalisir keluhan karyawan yang berakibat banyaknya karyawan yang *resign*. Dengan adanya penilaian kinerja karyawan maka karyawan akan merasa diperhatikan dan dihargai dalam setiap kinerjanya.
- p. Menyelaraskan penilaian kinerja dengan keberjalanan bisnis sehingga pergerakan dalam organisasi khususnya organisasi nirlaba selalu sesuai dengan tujuan usaha.
- q. Mengidentifikasi pelatihan apa yang diperlukan oleh karyawan.

### 2.1.3 Kinerja Perawat

Kinerja keperawatan didasarkan atas pedoman dan standar yang telah ditetapkan yang menjadi acuan dalam pelayanan kesehatan. Dalam Desima (2015:6) berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 94/Kep/M.PAN/II/2001 BAB II pasal 4, bahwa tugas pokok perawat adalah memberikan pelayanan keperawatan berupa asuhan keperawatan atau kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat dalam upaya kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan dan pembinaan peran serta masyarakat dalam rangka kemandirian dibidang keperawatan atau kesehatan, yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat dan menunjukkan pelayanan keperawatan profesional.

Menurut Mulyono (2015:12) “Kinerja Perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan”.

Dari beberapa pendapat ahli mengenai Kinerja Perawat penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Perawat adalah hasil dari pelayanan keperawatan yang menjadi penentu kualitas pelayanan kesehatan dan faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat dan menunjukkan pelayanan. Seorang perawat dapat memiliki kinerja yang baik apabila perawat hasil kerjanya sesuai dengan apa yang harus dicapainya.

#### **2.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Para pimpinan organisasi sangat menyadari perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Walaupun pegawai-pegawai tersebut bekerja di tempat yang sama, mereka tetap memiliki kinerja yang berbeda. Demikian juga karyawan yang sama akan memiliki kinerja yang berbeda jika berada di tempat yang berbeda pula.

Menurut Mangkunegara (2017:98) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara Psikologis Kemampuan (*ability*) dan Kemampuan Reality (*knowledge dan skill*) artinya pegawai dengan IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Pada umumnya kinerja personel dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

1. Sasaran
2. Standa
3. Umpan balik
4. Peluang
5. Sarana
6. Kompetensi
7. Motivasi

Sedangkan Menurut Sutrisno (2016:9), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

“1. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

## 2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut.

## 3. Displin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan pegawai.

## 4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik”.

### 2.1.5 Standar Kinerja Yang Efektif

Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis, dan terbuka untuk perubahan. Dengan demikian, standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai bahkan melebihnya.

Menurut Hery (2019:28-30) ada delapan karakteristik yang membuat suatu standar kinerja menjadi efektif, yaitu :

1. Didasarkan Pada Pekerjaan  
Standar kinerja harus dibuat atas suatu pekerjaan tanpa memandang orang yang mengerjakan pekerjaan tersebut.
2. Dapat Dicapai  
Semua pekerja harus dapat mencapai standar yang telah ditentukan. Standar harus ditetapkan lebih tinggi sebagai tantangan bagi pekerja untuk memberikan kinerja terbaik.
3. Dapat Dipahami  
Standar harus jelas baik bagi manajer maupun pekerja. Standar harus dapat dengan mudah dipahami oleh manajer maupun pekerja.
4. Harus Disepakati  
Baik manajer maupun pekerja harus sepakat bahwa sebuah standar telah ditentukan dengan jujur. Hal ini sangatlah penting untuk memotivasi pekerja.
5. Spesifik dan Terukur  
Standar harus dapat dinyatakan dalam bentuk angka, persentase, satuan uang, atau bentuk lain yang dapat diukur secara kuantitatif.

6. Berorientasi Waktu  
Standar kinerja menunjukkan berapa lama suatu pekerjaan harus dapat diselesaikan atau kapan suatu pekerjaan harus diselesaikan dengan menunjukkan tanggal yang pasti.
7. Harus Tertulis  
Baik manajer maupun pekerja harus mempunyai salinan tertulis yang telah disetujui.
8. Dapat Berubah  
Karena standar harus disepakati dan dapat dicapai, maka secara periodik harus dievaluasi dan diubah apabila perlu.

### 2.1.6 Indikator Kinerja

Dalam suatu organisasi terdapat Indikator Kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014:198) “Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan”. Indikator Kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun kegiatan selesai dan berfungsi. Menurut Mangkunegara (2017:45) indikator dari kinerja yaitu :

1. Kualitas

“ Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.



2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing – masing.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan”.

Menurut Sedarmayanti (2014:198) ada beberapa syarat Indikator Kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Spesifikasi dan jelas, sehingga dapat dipahami dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi.
2. Dapat diukur secara objektif, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu: dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan sama.
3. Relevan, harus melalui aspek objektif yang relevan.

4. Dapat dicapai, penting dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan *input*, *output*, hasil, manfaat, dan dampak serta proses.
5. Harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian, pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan.
6. Efektif, data atau informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja yang bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis dengan biaya yang tersedia.

## 2.2. Kepuasan Pasien

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan Pelanggan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari perusahaan tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga perusahaan akan dapat memperoleh laba dan akhirnya perusahaan akan tetap survive atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.

Menurut Efendi (2016:270) “mengungkapkan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”

Menurut Band dalam Nilasari (2015:3) “Kepuasan Pelanggan merupakan tingkatan suatu kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”.

Menurut Kotler & Armstrong (2015:36) nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena Kepuasan Pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Tjiptono (2015:311) Kepuasan Pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan Pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran Kepuasan Pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa

pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki beberapa aspek yang saling berkaitan, yaitu:

1. Apa yang diukur  
Menentukan aspek-aspek apa yang diukur tidak satu pun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti.
2. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)  
Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Ada 2 bagian dalam proses pengukurannya yaitu:
  - 1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
  - 2) Menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.
3. Dimensi kepuasan pelanggan  
Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya.
4. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)  
Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan.
5. Minat pembelian ulang (*Repurchase Intent*)  
Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau mau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.
6. Kesiapan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)  
Kepuasan Pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

(Dikutip dari : [http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4818\\_6/Chapter%20II.pdf?seq](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4818_6/Chapter%20II.pdf?seq))

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan perposan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang diperkirakan perposan disukai oleh pelanggan. Namun perposan harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan dan dengan cara apa mereka memperolehnya.

### **2.2.2 Kepuasan Pasien**

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi

jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Menurut Kotler (2015:4) “Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya”. Nursalam (2015:6) “Kepuasan Pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan”.

Menurut Pohan (2016:48) Kepuasan Pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan Pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.

Menurut Sabarguna (2015:78) Kepuasan Pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasar objektif artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh beberapa hal yaitu pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, pengaruh lingkungan waktu itu. Tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk jika memang tidak ada pengalaman yang negatif, tidak semata-mata bilang baik bila memang tak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Menurut Griffith dalam (Sumber : <http://klinis.wordpress.com>) Aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan Pasien ada beberapa aspek yang mempengaruhi perasaan puas pada seseorang antara lain:

1. Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang dirumah sakit tersebut.
2. Kualitas perawatan yang diterima oleh pasien yaitu apa saja yang telah dilakukan oleh pemberi layanan kepada pasien. Seberapa pelayanan perawatan yang berkaitan dengan proses kesembuhan penyakit yang diderita pasien dan kelangsungan perawatan pasien selama berada dirumah sakit.
3. Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.
4. Waktu menunggu yaitu berkaitan dengan waktu yang diperbolehkan untuk berkunjung maupun untuk menjaga dari keluarga maupun orang lain dengan memperhatikan ruang tunggu yang memenuhi standart-standart rumah sakit antara lain: ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas memadai, misalnya televisi, kursi, air minum dan sebagainya.
5. Fasilitas umum lainnya seperti kualitas pelayanan berupa makanan dan minuman, Privasi dan kunjungan. Fasilitas ini berupa bagaimana pelayanan terhadap kebutuhan pasien seperti makanan dan minuman yang disediakan dan privasi ruang tunggu sebagai sarana bagi orang-orang yang berkunjung dirumah sakit.

6. Fasilitas ruang inap untuk pasien yang harus dirawat. Fasilitas ruang inap ini disediakan berdasarkan permintaan pasien mengenai ruang rawat inap yang dikehendakinya.
7. Hasil perawatan yang diterima oleh pasien yaitu perawatan yang berkaitan dengan kesembuhan penyakit pasien, baik berupa operasi, kunjungan dokter atau perawat. Tingkat kepuasan antara individu satu dengan lain berbeda, hal ini terjadi karena adanya suatu pengaruh dan faktor jabatan, umum, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, pendidikan, jenis kelamin, sikap mental, dan kepribadian.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat serta penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan.

### 2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan

Pemantauan dan pengukuran terhadap Kepuasan Pelanggan telah menjadi hal yang esensial (pokok penting) bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi (tindakan) strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Supranto dalam Ulfa (2016:421) “Kepuasan Pasien diperoleh dengan membandingkan meanskor kinerja dan meanskor harapan yang dilakukan terhadap pertanyaan yang dikelompokkan dalam lima dimensi mutu pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*”.

Kepuasan Pasien berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan maupun pelayanan keperawatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan Pasien dalam menilai mutu pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberian pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Nurrachmah, 2017:28).

Menurut Kotler dan Lane (2016:28) ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran  
Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu

komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter, dan lain-lain.

2. *Ghost/Mystery Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan /penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Hanya ada kesulitan menerapkan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

#### 2.2.4 Faktor – Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan tingkat Kepuasan Pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Kualitas jasa bisa di gambarkan lewat lima dimensi penentu kualitas jasa seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Di samping itu, kepuasan pengguna juga ditentukan oleh kualitas barang, harga, nilai produk, faktor-faktor yang bersifat pribadi dan hal-hal lainnya yang bersifat sementara. Kepuasan Pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Bila harapan tidak sesuai dengan apa yang dirasakan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2015:35) “Faktor penentu atau Determinan Kepuasan Pelanggan telah banyak diteliti, di antaranya karakteristik demografis dan sosio-psikologis konsumen (diantaranya usia, kompetensi pribadi, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, status pernikahan, gaya hidup, dan seterusnya)”.

Menurut Irawan dalam Bodroastuti (2015:9) Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan adalah yaitu :

1. Kualitas produk adalah *driver* kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas baik.
2. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi.
3. *Service quality* adalah konsep pelayanan yang terdiri dari *tangibles, responsiveness, reliability, assurance* dan *empathy*.

4. *Emotional factor* adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
5. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sedangkan menurut Menurut Lupiyoadi (2015:158) ada lima faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan antara lain :

1. Kualitas produk  
Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan  
Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional  
Konsumen akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Harga  
Produk atau jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya  
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk dan jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

### 2.2.5 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah keadaan terpuasnya sebagian atau seluruh harapan yang diinginkan dari suatu pelayanan yang didapat. Kepuasan/ketidakpuasan adalah kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapat. Bila kenyataan yang diterima mendekati harapan yang diinginkan maka pasien akan merasakan kepuasan, begitupun sebaliknya bila kenyataan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan maka pasien merasakan ketidakpuasan.

Menurut Parasuraman dalam Umniyati (2015:11) Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan diukur berdasarkan dimensi mutu yang meliputi lima dimensi *ServQual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)  
Dokter dan perawat berpenampilan rapi dan selalu berada di balai pengobatan selama jam kerja Puskesmas.
2. *Reliability* (Keandalan)  
Kehandalan yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehadiran dokter dan perawat tepat waktu, dokter dan perawat mempunyai keterampilan yang cukup.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif). Dokter dan perawat memberikan informasi tentang pengobatan dan prosedur pelayanan dengan jelas, dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan dokter dan perawat untuk menumbuhkan rasa percaya pasien. Dokter mampu memegang rahasia penyakit pasien, dokter dan perawat bersikap ramah, pasien yakin dokter memeriksa dan memberikan obat dengan tepat, perawat memiliki pengalaman yang memadai.

5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dokter dan perawat tidak membedakan pasien dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat menanggapi keluhan pasien dengan menjadi pendengar baik, dokter mempunyai waktu untuk berkomunikasi dengan pasien.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

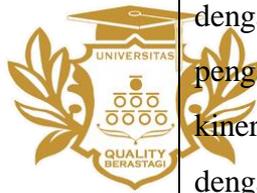
**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Arifki Zainaro (2020)	Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan Pada Tingkat Kepuasan Pasien	1. Variabel X : Kinerja petugas kesehatan 2. Variabel Y : Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa, sebagian besar responden mempunyai kinerja yang tidak baik berjumlah 78 responden (60,0%), sebagian besar responden tidak puas berjumlah 69 responden (53,1%). Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,034 atau p-value < nilai $\alpha(0,05)$ yang artinya terdapat hubungan antara kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Se-Kabupaten Lampung Barat.
Tri Agus Saputra (2013)	Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien	1. Variabel X : Kinerja perawat 2. Variabel Y : Kepuasan	Hasil uji statistik didapatkan Nilai P-Value sebesar 0.028, hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh nyata terhadap kepuasan, karena nilai hitung $p < \text{Alpha } 0.05$

	<p>Pengguna Kartu Jamkes Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Cengkareng Jakarta Barat</p>	<p>pasien pengguna kartu Jamkes</p>	<p>dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas dalam pelayanan keperawatan di RSUD Cengkareng Jakarta Barat. Dari hasil kesimpulan diharapkan bagi kepala bagian keperawatan dan SDM Perlu ditingkatkan kualitas kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan kepada pasien jamkesmas, diharapkan pihak rumah sakit meningkatkan kinerja perawat dengan cara rutin melaksanakan pelatihan agar tercipta perawat yang handal dan profesional, bagi pihak pendidikan Perlu dilakukan lagi penelitian lanjutan mengenai pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien pengguna kartu jamkesmas dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit dan sebagai bahan masukan dalam proses belajar mengajar dan penelitian khususnya tentang pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien jamkesmas.</p>
<p>Indira Rembulan Almira (2015)</p>	<p>Pengaruh Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi Terhadap Kepuasan</p>	<p>1. Variabel X: Kinerja perawat 2. Variabel Y : Kepuasan rawat inap</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan <math>t_{hitung}</math> yang diperoleh (14,490) lebih besar dibandingkan dengan nilai <math>t_{tabel}</math> (1,6657) dengan tingkat signifikansi dibawah nilai presisi yang dipastikan (10%). Berdasarkan keterangan tersebut bisa disimpulkan bahwa Ada</p>



	Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS	pengguna BPJS	Pengaruh Kinerja Perawat RSUD Raden Mattaher Jambi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS Kesehatan
Andrias Horhoruw (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Perawat	<p>1. Variabel X : Pengeruh kepuasan kerja</p> <p>2. Variabel Y : Kinerja perawat</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja terkait imbalan jasa berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat, terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan pengawasan (supervisor) dan manajemen dalam rumah sakit terhadap kinerja perawat, kepuasan dengan rekan kerja juga memberi pengaruh yang signifikan dengan kinerja perawat sedangkan kepuasan dengan kondisi kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan kinerja. Perawat yang merasa puas dengan imbalan jasa, maka kinerjanya akan 3,468 kali lebih baik dari perawat yang tidak puas dengan imbalan jasa dan pengaruhnya sebesar 12,44%.</p>



## 2.4 Defenisi Operasional

Variabel yang terdapat dalam penulisan ini yaitu variabel bebas (X) dalam hal ini adalah Kinerja Perawat dan variabel terikatnya (Y) adalah Kepuasan Pasien. Defenisi Operasional bebas dan terikat dapat dijelaskan sebagai berikut :

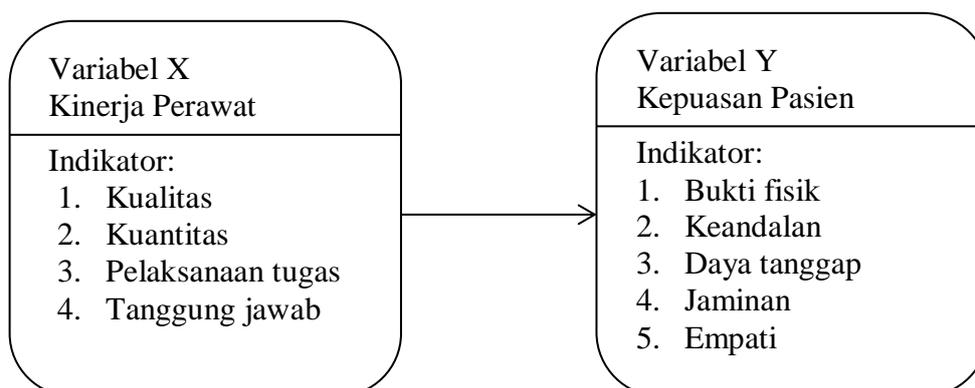
**Tabel 2.2 Defenisi Operasional**

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Pengukuran
----------	----------------------	-----------	------------

<p>Variabel X : Kinerja Perawat</p>	<p>Kinerja Perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. (Mulyono, 2015:12)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas</li> <li>2. Kuantitas</li> <li>3. Pelaksanaan tugas</li> <li>4. Tanggung jawab</li> </ol>	<p><i>Skala Likert</i></p>
<p>Variabel Y : Kepuasan Pasien</p>	<p>Kepuasan Pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 2015:4)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik</li> <li>2. Keandalan</li> <li>3. Daya tanggap</li> <li>4. Jaminan</li> <li>5. Empati</li> </ol>	<p><i>Skala Likert</i></p>

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan dasar pemikiran yang disintesis dengan observasi dan telaah pustaka. Kerangka Pemikiran dibuat berdasarkan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan dari beberapa konsep tersebut. Dalam penyusunan kerangka pemikiran harus sesuai dengan urutan-urutan yang logis dan berdasarkan kajian pustaka yang telah dibahas sebelumnya Adapun kerangka pemikiran yang peneliti gunakan dapat dilihat pada gambar berikut ini.



## **Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

### **2.6 Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara tentang permasalahan suatu penelitian. Kebenaran hipotesis harus dibuktikan dengan pelaksanaan penelitian untuk mendapatkan data yang benar dan tepat sehingga sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Menurut Sugiyono (2015:64) “bahwa Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam kalimat pernyataan”.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah peneliti paparkan sebelumnya dan berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis mengajukan Hipotesis dalam penelitian ini yaitu bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Lau Baleng Kabupaten Karo.

