

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler, 2012 dalam Intani, 2016).

Menurut Pohan (2012) dalam Aggrianni (2017), pengertian kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluhan yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan

Untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Anggrianni, 2017).

2. Dimensi kepuasan

Untuk mencapai hasil yang valid didalam pengukuran kepuasan ada dasar-dasar tertentu yang di gunakan. Menurut Hafizurrahman (2014), kualitas pelayanan memiliki 5 (lima) dimensi utama, yaitu sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan)

b. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Jaminan atau kepastian (*assurance*)

Meliputi aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen : komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. Empati (*empathy*)

Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. Klasifikasi tingkat kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu :

a. Sangat puas

Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (proses administrasi) dan lainnya yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.

b. Agak puas

Agak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat) dan lainnya yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

c. Tidak puas

Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat) dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan

tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan *Likert* yang dikenal dengan skala *Likert*, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang berisi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala *likert* dengan graduasi penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai beriku (Sugiyono, 2016) :

- 1) Sangat puas diberi bobot 4
- 2) Puas diberi bobot 3
- 3) Tidak puas diberi bobot 2
- 4) Sangat tidak puas diberi bobot 1

Penilaian terhadap kepuasan dapat dikategorikan kedalam kriteria interpretasi angka sebagai berikut :

- 1) Angka 0 % - 25 % = sangat tidak puas
- 2) Angka 26 % – 50 % = tidak puas
- 3) Angka 51 % - 75 % = puas
- 4) Angka 76 % - 100 % = sangat puas

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut (Simamora, 2004 dalam Andriyani, 2017) terbagi menjadi beberapa faktor internal dan faktor eksternal yaitu :

a. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri, diantaranya adalah :

1) Karakteristik individu

Karakteristik individu terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

2) Sosial

Interaksi seseorang dengan orang lain akan mempengaruhi seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan, seperti mendapatkan saran dari keluarga atau teman dalam memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas.

3) Faktor emosional

Seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas pada pelayanan yang ia pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.

4) Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang mereka miliki, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien tersebut.

b. Faktor eksternal

1) Karakteristik produk

Karakteristik produk yang dimaksud adalah karakteristik dari pelayanan kesehatan secara fisik, seperti kebersihan ruang perawatan beserta perlengkapannya. Pasien akan merasa puas dengan kebersihan ruangan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

2) Harga

Faktor harga memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pasien, karena pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin mahal biaya pelayanan kesehatan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima.

3) Pelayanan

Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

4) Fasilitas

Suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana prasarana dalam memberikan fasilitas yang baik pada pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menarik minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

5) Suasana

Suasana pelayanan kesehatan yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif kepada pasien dan pengunjung, tidak hanya kenyamanan suasana secara fisik, namun suasana keakraban antara pasien dan pemberi layanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

6) Komunikasi

Interaksi antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan dapat terjalin baik dari komunitas yang baik pula. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh pemberi pelayanan kesehatan agar pasien merasa dipedulikan. Perasaan dipedulikan oleh pemberi pelayanan kesehatan akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan kesehatan.

B. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat khususnya dalam kesehatan gigi dan mulut. Menurut *World Health Organization* (2012), kesehatan gigi dan mulut adalah indikator utama kesehatan secara keseluruhan, kesejahteraan, dan kualitas hidup. Kesehatan gigi dan mulut merupakan keadaan terbebas dari sakit mulut dan wajah kronis, kanker mulut dan tenggorokan, infeksi dan luka mulut, penyakit periodontal (gusi), kerusakan gigi, kehilangan gigi serta penyakit dan gangguan lain yang membatasi kapasitas individu dalam menggigit, mengunyah, tersenyum, berbicara dan kesejahteraan psikososial.

Selain rumah sakit, institusi pelayanan kesehatan yang dimanfaatkan pasien adalah puskesmas. Dalam pelayanan kesehatan kualitas pelayanan diperlukan untuk memberikan kepuasan pada pasien, petugas profesi, manajer kesehatan, serta pemilik institusi kesehatan (Sunarto, 2016).

2. Tujuan pelayanan kesehatan

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralkan atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dilakukan selain meningkatkan

kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya (Riyadi, 2018).

3. Tingkat pelayanan kesehatan

Menurut Park (2015), pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari beberapa tingkat pelayanan yaitu :

a. *Health promotion* (promosi kesehatan)

Health promotion (promosi kesehatan) merupakan tingkat pertama dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat. Contoh : pendidikan kesehatan, modifikasi lingkungan, pelayanan gizi, perubahan gaya hidup, dan perilaku.

b. *Spesifik protection* (perlindungan khusus)

Perlindungan khusus adalah perlindungan bagi masyarakat agar terhindar dari bahaya atau penyakit-penyakit tertentu. Contoh : imunisasi, pelayanan gizi khusus, perlindungan keselamatan kerja, perlindungan kualitas obat-obatan, kosmetik, dan makanan.

c. *Early diagnosis and prompt treatment* (diagnosis dini dan pengobatan segera)

Bila timbulnya gejala penyakit, maka dilakukan pencegahan penyebaran penyakit. Contoh : survei penyaringan khusus covid 19.

d. *Disability limitation* (pemberantasan kecacatan)

Tindakan yang dilakukan untuk mencegah kecacatan akibat suatu penyakit.
Contoh : mencegah komplikasi

e. *Rehabilitation* (rehabilitasi)

Tindakan yang dilakukan untuk pemulihan kecacatan, Contoh: peningkatan hubungan sosial dalam keluarga dan masyarakat, perbaikan fungsi fisiologis tubuh, peningkatan kepercayaan dan *koping* individu.

4. Fasilitas pelayanan kesehatan

Pembangunan kesehatan adalah upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat terakses fasilitas pelayanan kesehatan karena kesehatan adalah hak asasi manusia. Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan No 6 Tahun 2013), fasilitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga yaitu :

- a. Fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani dan melaksanakan pelayanan kesehatan dasar
- b. Fasilitas kesehatan tingkat kedua adalah jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani dan memberikan pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan spesialisik
- c. Fasilitas kesehatan tingkat ketiga adalah jenis pelayanan kesehatan yang melayani dan melaksanakan pelayanan kesehatan dasar, pelayanan kesehatan spesialisik, dan pelayanan kesehatan sub spesialisik.

5. Syarat pelayanan kesehatan

Menurut Davi. M (2016), pelayanan kesehatan harus memiliki syarat pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah :

- a. Tersedia (*available*) dan berkesinambungan (*continous*)

Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

b. Dapat diterima (*acceptable*) dan bersifat wajar (*appropriate*)

Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat, dan bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.

c. Mudah dicapai (*accessible*)

Ketercapaian yang dimaksudkan disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian, untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

d. Mudah dijangkau (*affordable*)

Keterjangkauan yang dimaksudkan adalah terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini, harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

e. Bermutu (*quality*)

Mutu yang dimaksud disini adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

C. Puskesmas

1. Definisi puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Herlambang, 2016).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas memiliki beberapa unit layanan kesehatan salah satunya poli gigi yang merupakan salah satu dari jenis layanan di puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berupa pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, pengobatan dan pemberian tindakan medis dasar kesehatan gigi dan mulut seperti penambalan gigi, pencabutan gigi dan pembersihan karang gigi, juga melayani tindakan medis spesialistik tingkat pertama seperti perawatan saluran akar pada gigi anterior atau gigi satu saluran akar. Selain itu juga memberikan penyuluhan dan edukasi mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut

sebagai bagian dari menjaga kesehatan pribadi, serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan gigi dan mulut.

Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, paripurna, dan terpadu bagi seluruh penduduk yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas. Program dan upaya kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Herlambang, 2016).

2. Tugas puskesmas

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Kemenkes, 2014).

- a. Penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama diwilayah kerjanya
- b. Penyelenggaraan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama diwilayah kerjanya

3. Fungsi puskesmas

Puskesmas sesuai dengan fungsinya sebagai pusat pembangunan berawawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional yaitu terwujudnya kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat. Fungsi Puskesmas dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu:

a. Sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya melalui, sebagai berikut :

- 1) Upaya menggerakkan lintas sektor dan dunia usaha di wilayah kerjanya agar menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan.
- 2) Keaktifan memantau dan melaporkan dampak kesehatan dari penyelenggaraan setiap program pembangunan di wilayah kerjanya.
- 3) Mengutamakan pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan dan pemulihan.

b. Pusat pemberdayaan masyarakat

- 1) Berupaya agar perorangan terutama pemuka masyarakat, keluarga, dan masyarakat memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan melayani diri sendiri dan masyarakat untuk hidup sehat serta menetapkan, menyelenggarakan, dan memantau pelaksanaan program kesehatan serta memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
- 2) Memberikan bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.

c. Pusat pelayanan pertama menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan, melalui pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Herlambang, 2016).

1) Pelayanan kesehatan perorangan

Pelayanan yang bersifat pribadi dengan tujuan utama penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan perorangan tanpa mengabaikan pemeliharaan kesehatan

dan pencegahan penyakit. Pelayanan perorangan tersebut adalah rawat jalan dan untuk puskesmas tertentu ditambah rawat inap.

2) Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan yang bersifat publik dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat tersebut antara lain promosi kesehatan, pemberantasan penyakit, penyehatan lingkungan, perbaikan gizi, peningkatan kesehatan keluarga, keluarga berencana, kesehatan jiwa serta berbagai program kesehatan masyarakat lainnya.