

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengetahuan Kepuasan**

##### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa. Sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya (Akuba, 2013).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka merima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayan kesehatan gigi dan mulut dengan harapan pelanggan (pasien atau kelompok masyarakat). Kepuasan pasien juga didefinisikan sebagai tanggapan penerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap ketidak sesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Angraini, 2015).

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 (Angraini, 2015).

## **2. Dimensi Kepuasan Pasien**

Dimensi kepuasan kualitas menurut Hafizurrahman (2014), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut :

### **a. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya) dan teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Menurut (Jalias *et al.*, 2020) Tampilan fisik pada umumnya merupakan hal pertama yang dapat dilihat langsung oleh pasien sehingga seseorang akan memandang suatu potensi pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisiknya. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa tempat pelayanan kesehatan tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada layanan kesehatan.

### **b. Keandalan (*Reliability*)**

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Ahmad (2019) menyimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal

ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari *reliability* merupakan salah satu indikator bahwa pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu, serta proses pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat, informasi yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa senang dan puas.

c. Ketangkapan (*Responsiveness*)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Azwar (dalam Anggraini, 2015) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan. Sikap yang ditunjukkan dengan tingkah laku hendaknya memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat terutama oleh penderita dan keluarga pasien. Dalam memberikan pelayanan seorang dokter harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian terhadap penderita, selalu memberikan pertolongan yang dibutuhkan, membina hubungan yang baik dengan perawat yang menangani pasien, menjalin hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan penderita kepada dokter tersebut.

d. Jaminan atau kepastian (*Assurance*)

Meliputi aspek pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*). Menurut Kotler (Aulia *et al.*, 2017) menyatakan bahwa *assurance* yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan

kepada konsumen, dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga keselamatan pasien, praktik mandiri dokter gigi menerapkan “*patient safety*” dalam melaksanakan pelayanannya sehingga pasien yang masuk akan merasa aman.

e. Empati (*Empathy*)

Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut Andriyani, 2017 pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien, serta menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan.

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Andriani, 2017) terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal yaitu:

#### **a. Faktor Internal**

Faktor yang berasal dari dalam diri sendiri, yaitu :

##### **1) 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.

#### **b. Faktor Eksternal**

##### **1) Karakteristik Produk**

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, 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, 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 komunikasi. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima agar pasien merasa dipedulikan. Perasaan dipedulikan oleh pemberi pelayanan kesehatan akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan kesehatan.

#### 4. Klasifikasi Tingkat kepuasan

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 (Anwar, 2022).

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang terdiri dari aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala *likert* penilaian kepuasan diberi bobot penilaian sebagai berikut (Anwar, 2022) :

- a. Sangat puas diberi bobot 4
- b. Puas diberi bobot 3
- c. Tidak puas diberi bobot 2
- d. Sangat tidak puas diberi bobot 1

Menurut Wijono (dalam Antari, 2022) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara membandingkan nilai harapan dengan kenyataan kemudian diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

- a. Sangat puas, apabila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat senang atau bahagia.
- b. Puas, apabila kinerja sama dengan harapan.
- c. Tidak puas, apabila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas atau sesuai dengan harapannya.

## **B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut**

### **1. Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009), Pelayanan Kesehatan ialah upaya yang di selenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Widianti *et al.*, 2018).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*) (Wulandari, 2016).

Pelayanan kesehatan pada prinsipnya mengutamakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Pelayanan promotif adalah upaya meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik lagi dan yang preventif mencegah agar masyarakat tidak jatuh sakit agar terhindar dari penyakit. Sebab itu pelayanan kesehatan masyarakat itu tidak hanya tertujuan pada pengobatan individu yang sedang sakit saja, tetapi yang lebih penting adalah tujuan utamanya pelayanan



preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasarannya adalah masyarakat (Sari, 2013).

## **2. Tujuan Pelayanan Kesehatan**

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi 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. 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.

#### **4. Kesehatan Gigi dan Mulut**

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh, sehingga kesehatan gigi dan mulut sangat berpengaruh bagi kesehatan tubuh secara keseluruhan ( Larasati, 2021). Faktor dasar dari terciptanya kesehatan gigi dan mulut adalah kebersihan gigi dan mulut (Sherlyta, 2017). Seseorang yang mengabaikan kebersihan gigi dan mulut akan menyebabkan timbulnya berbagai penyakit pada

jaringan keras gigi dan jaringan penyangganya karena sisa-sisa makanan yang tertinggal dan menempel pada gigi dan mulut (Rosmawati, 2018).

Kesehatan gigi merupakan salah satu aspek dari seluruh kesehatan yang merupakan hasil dari interaksi antara kondisi fisik, mental, dan sosial. Aspek fisik yaitu keadaan kebersihan gigi dan mulut, bentuk gigi, dan air liur yang dapat mempengaruhi kesehatan gigi dan mulut. Kesehatan gigi berkaitan dengan *hygiene* mulut yang membantu mempertahankan status kesehatan mulut, gigi, gusi, dan bibir. Menggosok membersihkan gigi dari partikel-partikel makanan, plak, dan bakteri, sehingga mulut dalam keadaan bersih bebas dari plak dan kotoran lain yang berada di atas permukaan gigi seperti debris, karang gigi, dan sisa makanan. Selain itu juga dapat mengurangi ketidaknyamanan yang dihasilkan dari bau dan rasa yang tidak nyaman dan dapat menstimulus nafsu makan (Ferry, 2013).

### **C. Praktik Mandiri Dokter Gigi**

#### **1. Pengertian Praktik Mandiri Dokter Gigi**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014), Praktik Kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan. Praktik dokter gigi mandiri berbeda dengan pelayanan kesehatan lainnya, dimana seorang dokter gigi dapat berdiri sendiri untuk membuka sebuah praktik yang bertujuan untuk memulihkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Praktik dokter gigi mandiri memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan aman, bermutu, mengutamakan pasien, sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, dan standar prosedur operasional. Bangunan dari

praktik dokter gigi mandiri harus memenuhi persyaratan lingkungan sehat sesuai ketentuan peraturan perundangundangan. Bangunannya harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak dan orang usia lanjut.

## **2. Tugas Dokter Gigi dalam Praktik Mandiri**

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) Dokter dan dokter gigi adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis lulusan pendidikan kedokteran atau kedokteran gigi, baik didalam maupun diluar negeri yang diakui Pemerintah Republik Indonesia. Keselamatan pasien, perhatian terpusat kepada pasien (*patient centredness*) menjadi fokus setiap praktik kedokteran yang baik. Peran dokter gigi adalah untuk memastikan perawatan gigi dan mulut yang aman dan efektif. Sebab, prosedur rutin seperti pencabutan, penambalan, dan pemberian anastesi dapat menyebabkan komplikasi apabila tidak ditangani dengan tepat. Dalam praktiknya, dokter gigi dibantu oleh asisten yaitu perawat gigi (*dental hygienist*), teknisi gigi, dan ahli terapis gigi.

Dokter gigi adalah seorang dokter yang khusus mempelajari ilmu kesehatan dan penyakit pada gigi dan mulut. Seorang dokter gigi yang bertugas di praktik dokter gigi mandiri memiliki kompetensi atau keahlian dalam (Kevin, 2022) :

- a. Mendiagnosis
- b. Mengobati
- c. Memberikan edukasi tentang pencegahan berbagai masalah kesehatan gigi, gusi dan mulut.