

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan pasien

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 diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Menurut Imran (2013) Kepuasan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pasien yang akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kualitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap petugas kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhannya dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutanannya akan mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut Kotler (dalam Anfal, 2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya.

2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu:

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 (Hafizurrahman, 2014).

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*) (Hafizurrahman, 2014).

Menurut Kotler (Aulia et al., 2017) mendefinisikan jaminan adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan satunan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Empati (*Empathy*)

Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Hafizurrahman, 2014). Berdasarkan penelitian dari Moniung (2014), mendapatkan bahwa dimensi *empathy* berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi

pelanggan dan akan mengundang pasien untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

3. 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, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas (Angraini, 2015).

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

- 1) Sangat puas diberi bobot 5
- 2) Puas diberi bobot 4
- 3) Cukup puas 3
- 4) Tidak puas diberi bobot 2
- 5) 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.

4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Simamora (dalam Andriani, 2017) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor internal, diantaranya :

- 1) Karakteristik Individu terdiri dari jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.
- 2) Sosial yaitu interaksi seseorang dengan orang lain, seperti mendapatkan saran dari keluarga atau teman untuk memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas.
- 3) Faktor emosional yaitu seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas dengan pelayanan yang dipilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.
- 4) Faktor kebudayaan, yaitu perilaku pasien yang dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan mereka.

b. Faktor eksternal, diantaranya :

- 1) Karakteristik produk seperti kebersihan ruangan beserta perlengkapannya.
- 2) Harga, pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin tinggi biaya maka semakin tinggi kualitas perawatan yang diberikan.
- 3) Fasilitas yaitu suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana dan prasarana dalam memberikan fasilitas yang baik kepada pasien.
- 4) Suasana yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif kepada pasien atau pengunjung.
- 5) Komunikasi antara pasien dan pelayan kesehatan yang terjalin dengan baik.

B. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan yaitu suatu konsep yang dipakai dalam pemberian layanan kesehatan terhadap masyarakat. Pelayanan kesehatan juga diartikan sebagai konsep yang diterapkan untuk memberikan layanan dengan jangka waktu lama dan terus dilakukan kepada public dan masyarakat. Menurut (Notoatmodjo, 2012) Pelayanan kesehatan adalah sebuah bagian dari system pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) memiliki sasaran yaitu publik dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan tidak hanya meliputi kegiatan atau aktifitas professional di bidang pelayanan kuratif dan preventif untuk kepentingan perorangan, tetapi meliputi lembaga pelayanannya, sistem kepengurusannya, pembiayaannya, pengelolaannya, dan tindakan pencegahan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif, dalam hal ini pemerintah sangat bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan, serta menjamin standar mutu pelayanan kesehatan (Nurlaela, 2015).

2. Syarat pokok pelayanan kesehatan

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang dimaksud Azwar (dalam Puspitasari, 2016) adalah :

a. Tersedia dan berkesinambungan

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat (*available*) serta bersifat berkesinambungan

(*continuous*). Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.

b. Dapat diterima dan wajar

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat serta bersifat wajar (*appropriate*). Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.

c. Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan kesehatan yang baik adalah yang mudah dicapai (*accessible*) oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

d. Mudah dijangkau

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang ke empat adalah mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan di sini terutama dari sudut biaya. Pengertian keterjangkauan di sini terutama dari sudut jarak dan biaya. Untuk mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang kelima adalah yang bermutu (*quality*). Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat

memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

C. Praktik Mandiri Dokter Gigi

1. Pengertian praktik mandiri dokter gigi

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran menyatakan bahwa: “Praktik kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan”. Praktik perorangan atau disebut juga praktik mandiri dokter gigi adalah praktik swasta yang dilakukan oleh dokter gigi. Seorang dokter gigi mempunyai tempat praktik yang diurusnya sendiri, dan biasanya memiliki jam praktik. 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 perundang-undangan. Bangunannya harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang (Permenkes RI, 2014).

2. Tugas dokter gigi dalam praktik mandiri

Dokter gigi berperan 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 (Kemenkes RI, 2016).

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