

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan pasien ialah keluaran “*outcome*” layanan kesehatan. Salah satu tujuan peningkatan standar pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan kebahagiaan pasien. Kepuasan pasien adalah ukuran seberapa puas pasien dengan pengalaman perawatan kesehatan mereka berdasarkan seberapa baik layanan tersebut dilakukan dibandingkan dengan harapan mereka (Pohan, 2013).

Pendapat dari Abdullah (2012), kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan seseorang selepas melakukan perbandingan apa yang dia peroleh atau rasakan dibandingkan apa yang diharapkan. Menurut Kotler (dalam Purnamasari 2019), kepuasan ialah ketika kinerja suatu produk dinilai telah memenuhi harapan pembeli. Pelanggan kecewa ketika kinerja produk di bawah ekspektasi. Pelanggan puas ketika kinerja produk sesuai dengan harapan. Kinerja di atas ekspektasi, pelanggan akan sangat senang.

Tingkat kemiripan antara minat atau harapan (*ekspektasi*) pasien sebelum dan sesudah mendapatkan perawatan kesehatan gigi dan mulut inilah yang dimaksud dengan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi dan mulut dapat diukur dengan menggunakan perbedaan antara penyampaian layanan tersebut dan harapan klien atau organisasi masyarakat. Kepuasan pasien juga digambarkan sebagai reaksi dari mereka yang telah menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tidak samanya antara tingkat kepentingan pasien dengan hasil yang mungkin dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan dari mereka yang telah memperoleh jasa pelayanan

kesehatan gigi dan mulut (Angraini, 2015).

Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap kecukupan tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum dan sesudah layanan yang diterima (Muninjaya, 2012).

2. Dimensi kepuasan pasien

Pernyataan dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Muninjaya, 2012) “melakukan analisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama *ServQual*, mencakupi :

- a. Ketanggapan (*responsiveness*), dimensi ini dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dengan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan.
- c. Jaminan (*assurance*), kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko.
- d. Empati (*empathy*), kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya.

e. Bukti fisik/bukti langsung (*tangibles*), mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai”.

3. Tingkat kepuasan

Menurut Wijono (dalam Antari, 2022), “kategori kepuasan dibagi menjadi:

- 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”.

Pernyataan dari Anwar (2022) “Mengacu pada skala likert atau skala pengukuran yang dikembangkan Likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dibagi menjadi sejumlah kategori: sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas”.

Pernyataan dari sugiyono (2016) bahwa “tingkat kepuasan bisa dilangsungkan dengan melalui kuisisioner yang terdiri dari sejumlah aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut bisa diperkirakan dengan mengaplikasikan skala likert penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut:

- 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 seperti dibawah ini :

- 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. Metode pengukuran kepuasan

Berdasarkan pernyataan Tjiptono (2014), “metode pengukuran kepuasan pelanggan dibagi dalam beberapa macam yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang menempatkan penekanan kuat pada kebutuhan klien mereka (*Customer Oriented*) memberi klien mereka banyak kesempatan untuk menyuarakan keluhan dan saran mereka. misalnya, dengan memberikan kartu komentar, kotak saran, saluran telepon bebas pulsa, situs web, dan alamat email.

b. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian survei dapat melalui post, telepon dan wawancara langsung. Responden mungkin diminta untuk mengurutkan berbagai komponen penawaran menurut tingkat kepentingan setiap komponen dan sejauh mana keunggulan perusahaan dalam setiap komponen. Perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan melalui survei, yang juga akan menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap pelanggannya.

c. *Ghost shopping*

Mempekerjakan sejumlah orang untuk bertindak sebagai pembeli dan kemudian menggunakan pengalaman mereka untuk memberi tahu tamu tentang kekuatan dan kelemahan serta pesaing produk perusahaan.

d. Lost customer analysis

Secara khusus menghubungi atau melakukan wawancara dengan pelanggan yang telah beralih untuk memahami penyebab dan melaksanakan peningkatan layanan. Contohnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi.”

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan yaitu sejumlah layanan kesehatan yang ditawarkan kepada khalayak umum atau masyarakat. Gagasan pelayanan kesehatan juga digunakan untuk pelayanan jangka panjang yang diberikan kepada khalayak umum dan masyarakat (Pratiwi, 2022). Pernyataan dari Notoatmojo (2012), Pelayanan kesehatan adalah komponen sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan preventif (peningkatan kesehatan) dan promotif (pencegahan) kepada masyarakat umum.

Pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai setiap upaya individu atau kelompok yang dilakukan untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan orang dan masyarakat (Rina, Wahyudi, dan Margawati, 2017).

Pernyataan dari Depkes RI (dalam Handayani 2016) menyebutkan “Setiap tindakan yang dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk menegakkan dan meningkatkan kesejahteraan orang, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat, serta untuk mencegah dan mengobati penyakit, disebut pelayanan kesehatan”.

2. Kesehatan gigi dan mulut

Pernyataan dari *World Health Organization* (dalam Nuaspadianti, 2020), “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”.

Mengutip pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 89 (2015), tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut, “kesehatan gigi dan mulut adalah keadaan sehat dari jaringan keras dan jaringan lunak gigi serta unsur-unsur yang berhubungan dalam rongga mulut yang memungkinkan individu makan, berbicara dan berinteraksi sosial tanpa disfungsi, gangguan estetik, dan ketidaknyamanan karena adanya penyakit, penyimpangan oklusi dan kehilangan gigi sehingga mampu hidup produktif secara sosial dan ekonomi”.

C. Praktik Mandiri Terapis Gigi dan Mulut

1. Praktik mandiri

Praktek mandiri ialah tindakan pemberian asuhan keperawatan yang dilakukan baik secara mandiri maupun kemitraan dalam melayani klien sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang sudah ditentukan. Terapis gigi dan mulut memiliki pilihan untuk bekerja di fasilitas kesehatan atau mempraktikkan keahlian mereka secara mandiri. Pada saat melangsungkan praktik keprofesiannya, Terapis gigi dan mulut mempunyai wewenang untuk melangsungkan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut mencakupi:

- a. upaya peningkatan kesehatan gigi dan mulut
- b. pelayanan kesehatan dasar pada kasus kesehatan gigi terbatas dan
- c. upaya pencegahan penyakit gigi
- d. manajemen pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- e. *dental assisting*

2. Tugas terapis gigi dan mulut

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/671 (2020), “Terapis Gigi dan Mulut merupakan salah satu tenaga kesehatan yang mempunyai kemampuan di bidang promotif dan preventif serta mampu berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain dalam mengatasi permasalahan kesehatan gigi dan mulut”. Tugas pokok terapis gigi dan mulut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 yaitu “ melaksanakan pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut, di bidang promotif, preventif, dan kuratif terbatas untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat”.

Ada enam kategori kompetensi yang membentuk Standar Kompetensi Terapis Gigi dan Mulut merupakan gambaran umum kegiatan, tanggung jawab, dan fungsi yang harus dimiliki oleh Terapis Gigi dan Mulut. Berikut adalah “bidang kompetensi terapis gigi dan mulut berdasarkan kajian peran, fungsi, dan tugas pokok terapis gigi dan mulut, kebutuhan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas pelayanan kesehatan, dan *benchmarking* area kompetensi *dental hygienist & oral health therapist* internasional:

- a. Profesionalisme dan kepatuhan hukum keterampilan sosial,
- b. Komunikasi dan pengelolaan informasi

- c. Berpikir kritis dan pengembangan diri
- d. Landasan ilmiah asuhan kesehatan gigi dan mulut
- e. Keterampilan klinis asuhan kesehatan gigi dan mulut
- f. Pengelolaan asuhan kesehatan gigi dan mulut”