

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Menurut Kotler (dalam Intani, 2016) Kepuasan bisa didefinisikan sebagai rasa puas, rasa bahagia dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan suatu produk atau jasa untuk menerima pelayanan suatu jasa. Kepuasan adalah ukuran kinerja anggapan produk setara dengan ekspektasi pembeli. Apabila kinerja produk belum memenuhi ekspektasi, maka pelanggan kecewa. Apabila kinerja produk setara dengan ekspektasi, maka pelanggan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan sangat puas.

Kepuasan pasien merupakan cetusan “*outcome*” pelayanan kesehatan. Dengan begitu kepuasan pasien adalah salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan suatu derajat perasaan pasien yang keluar sebagai dampak dari kinerja layanan kesehatan yang diterima sesudah pasien membandingkan dengan sesuatu yang diharapkan (Pohan, 2013).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berhubungan erat dengan penjaminan kualitas dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan kualitas merupakan suatu usaha secara periodik dalam berbagai keadaan yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pengamatan kepada proses pelayanan yang dilakukan serta menelaah keluhan yang dihasilkan. Dengan demikian, beragam kekurangan dan pemicu kekurangan bisa diketahui serta usaha perbaikan bisa dikerjakan untuk memperbaiki derajat kesehatan dan kesejahteraan pengguna jasa kesehatan (Anggriani, 2017).

2. Dimensi kepuasan

Untuk memperoleh hasil yang benar didalam pengukuran kepuasan terdapat dasar- dasar tertentu yang digunakan. Menurut Hafizurrahman (2014), kualitas pelayanan mempunyai 5 (lima) dimensi utama, yakni sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Merupakan kesanggupan suatu perusahaan dalam menunjukkan presensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik mencakup fasilitas fisik (ruangan, gedung, dan lainnya), teknologi (peralatan, bahan dan perlengkapan yang dipergunakan).

Martul (2014) mengatakan bahwa mutu pelayanan berbentuk kondisi fisik adalah bentuk mutu pelayanan jelas yang memberikan adanya apresiasi dan membuat kesan positif bagi setiap orang yang dilayaninya dan menjadi suatu pengukuran dalam menetapkan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut, memanfaatkan semua keahliannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam memakai alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi serta memperlihatkan suatu *performance* tampilan yang mahir, berwibawa dan mempunyai integritas yang tinggi sebagai suatu bukti dari prestasi kerja yang diberikan kepada orang yang mendapat pelayanan.

b. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kesanggupan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara saksama dan terpercaya, harus setara dengan harapan pelanggan berarti kemampuan yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap ramah dengan akurasi tinggi. Ahmad (2019) menjelaskan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa mutu pelayanan yang dilihat dari *reliability* merupakan salah satu penanda

bahwa pelayanan yang diberikan dengan tepat waktu, serta cara pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilakukan secara cepat, penjelasan yang diberikan juga jelas sehingga pasien merasa bahagia dan puas.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Merupakan suatu kesanggupan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pasien, serta dengan penyampaian informasi yang jelas. Ravichandran dan Mani (2015) menyampaikan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan kata lain, semakin tinggi *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi serta menunjukkan bahwa ketika pasien memperoleh apa yang diinginkan maka dengan sendirinya akan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan.

d. Jaminan atau kepastian (*assurance*)

Mencakup aspek pengetahuan, kesopanan santunan, dan kesanggupan para tenaga perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen : *communication* (komunikasi), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *competense* (kompetensi), dan *courtesy* (sopan santun). Kotler (dalam Permatasari, 2022) mengatakan bahwa *assurance* (kepastian) pelayanan yaitu kemampuan petugas kesehatan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan terhadap perkataan yang telah disampaikan kepada konsumen, dan hal itu berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Demi meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga keamanan pasien, Puskesmas melaksanakan “pasien *safety*” dalam menjalankan pelayanannya sehingga pasien yang masuk akan merasa aman.

e. Empati (*empathy*)

Merupakan wujud perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang dilakukan kepada pasien dengan berusaha memahami kebutuhan konsumen. Menurut Simamora (dalam Andriyani, 2017), pelayanan adalah hal yang terutama dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan wajib paham dan memperhatikan keinginan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan citra baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Simamora (dalam Andriyani, 2017) terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi beberapa faktor internal dan faktor eksternal yakni:

a. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam diri seseorang itu sendiri, diantaranya ialah :

1) Karakteristik individu

Karakteristik individu terdiri dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan, pengertian karakteristik individu sebagai berikut :

a) Jenis kelamin

Menurut Gary Lee Cloud (dalam Triwardani, 2017) dalam disertasinya menemukan bahwa laki-laki cenderung tidak memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan dibandingkan perempuan. Sebuah riset di Amerika menemukan kenyataan bahwa laki-laki tidak mempengaruhi lebih dari 80% penjualan. Jenis kelamin hanya dibedakan menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan.

b) Usia

Usia adalah lamanya hidup dalam tahun yang dihitung sejak dilahirkan (Depkes RI, 2009). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hutabarat (2013) dan Yulianti (2013) pemanfaatan pelayanan kesehatan paling banyak ada pada umur yang lebih tua.

Menurut Aday (dalam Triwardani, 2017) menerangkan bahwa usia tua (≥ 35 tahun) memiliki tingkat kepuasan relatif tinggi dibandingkan dengan usia muda (< 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan mempunyai harapan besar serta usia muda mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan, usia produktif memiliki tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan usia tua. Orang yang muda lebih tanggap dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengekspresikan ketidakpuasannya, sementara itu mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang mencari informasi dan lebih pasrah dengan pelayanan yang diperoleh.

Perhitungan usia berdasarkan kematangan biologis menurut Depkes RI (2009) adalah sebagai berikut: Masa Balita 0-5 tahun, Masa kanak-kanak 5-11 tahun, Masa remaja 12-16 tahun, Masa dewasa awal 17-35 tahun, Masa dewasa akhir 36-50 tahun, Masa lansia awal 51-65 tahun, Masa lansia akhir 65 tahun keatas.

c) Tingkat pendidikan

Menurut Anderson (dalam Triwardani, 2017) pasien dengan pendidikan tinggi memiliki kepuasan lebih rendah dari pada pasien dengan pendidikan rendah. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi keinginan dalam memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, juga akan mempunyai kecenderungan untuk memberikan tuntutan, juga harapan yang lebih tinggi.

Menurut Kemendikbud (2016), pendidikan terdiri atas formal, nonformal,

dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperuntungkan. Tingkat pendidikan formal terdiri dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi. Jenis pendidikan mencakup pendidikan umum, profesi, akademik, kejuruan, keagamaan, vokasi, dan khusus. Pendidikan dasar adalah jenjang pendidikan yang mendasari jenjang pendidikan menengah, seperti Sekolah Dasar (SD), dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) ataupun bentuk lain yang sederajat serta Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs), ataupun bentuk lain yang sederajat. Pendidikan menengah adalah terusan dari pendidikan dasar, terdiri dari pendidikan menengah yang umum dan menengah kejuruan yang berwujud Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) ataupun bentuk lain yang sederajat. Pendidikan Tinggi adalah jenjang pendidikan sesudah pendidikan menengah yang meliputi program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doktor yang diadakan oleh perguruan tinggi.

d) Pekerjaan

Menurut Triwardani (2017), pekerjaan merupakan kesibukan atau aktivitas yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan penghasilan. Jenis pekerjaan di Indonesia dibuat dalam Klarifikasi Baku Jenis Pekerjaan Indonesia (KBJI) yang menggolongkan berbagai jenis pekerjaan baik formal atau informal berlandaskan peraturan tertentu (tingkat dan spesialisasi keahlian).

Golongan utama pekerja ini merupakan pejabat tinggi, pejabat lembaga legislatif, tenaga profesional, manajer, teknisi dan asisten tenaga profesional, tenaga usaha jasa, tenaga tata usaha dan usaha penjualan dipasar dan toko, tenaga usaha peternakan dan pertanian, tenaga kebersihan, pekerjaan kasar, operator dan perakitan mesin, tenaga pengolahan dan kerajinan, serta anggota

kepolisian Negara RI dan Tentara Nasional Indonesia (TNI (KBJI, 2002). Menurut Parasuraman (dalam Triwardani, 2017) Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pendapatannya. Sehingga pada pekerjaan yang berpenghasilan bagus, cenderung bakal membuatnya lebih banyak tuntutan, maka dari itu mempengaruhi tingkat kepuasannya.

2) Sosial

Hubungan seseorang dengan orang lain bakal mempengaruhi seseorang ketika menentukan pelayanan kesehatan, seperti memperoleh usulan dari keluarga atau kerabat dalam menentukan pelayanan kesehatan yang bermutu.

3) Faktor emosional

Seseorang yang sudah percaya jika orang lain puas terhadap pelayanan yang dia pilih maka orang itu cenderung mempunyai kepercayaan yang sama.

4) Kebudayaan

Perilaku pasien banyak dipengaruhi karena kepercayaan dan kebudayaan yang seseorang miliki, sehingga petugas pelayanan kesehatan wajib mengetahui karakter pasien tersebut.

b. Faktor eksternal

1) Karakteristik produk

Karakteristik produk ini yang dimaksudkan ialah karakteristik khusus dari pelayanan kesehatan secara nyata, seperti halnya perlengkapan ruang perawatan beserta kebersihannya. Pasien akan merasa puas dengan kebersihan diruangan yang dilakukan oleh petugas 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.

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 kuisioner 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 berikut (Sugiyono, 2016) :

- 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) kategori kepuasan dibagi menjadi :

- 1) Sangat puas, apabila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat senang atau bahagia.
- 2) Puas, apabila kinerja sama dengan harapan.
- 3) Tidak puas, apabila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas atau sesuai dengan harapannya.

B. Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Menurut Notoatmojo (2010), pelayanan kesehatan adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan 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.

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 pokok pelayanan kesehatan

Menurut Davi (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. Praktik Mandiri Dokter Gigi

1. Pengertian praktik mandiri dokter gigi

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 perundang-undangan. 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. (Permenkes RI, 2014).

2. Tugas dokter gigi dalam praktik mandiri

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 (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.