

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan adalah ekspresi seseorang seperti senang ataupun kesal setelah membandingkan antara hasil kerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang dipercayai tersebut (Kotler dan Keller dalam Ibrahim dan Thawil, 2019). Kepuasan merupakan suatu situasi dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dianggap memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Tjiptono dalam Widya dan Heriyanto, 2020).

Kepuasan pasien ialah tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai dampak dari hasil kerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sesudah dibandingkan atas diharapkannya. Pasien telah merasakan puas jika hasil kerja pelayanan kesehatan yang didapatkan sebanding ataupun melampaui harapan (Pohan dalam Handayani, 2016). Terdapat lima dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu:

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik mengacu pada potensi suatu institusi dalam memperlihatkan keberadaannya kepada pihak luar. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik diantaranya bangunan, ruangan dan lain-lain, teknologi seperti peralatan dan perlengkapan yang digunakan) (Ratih, Dwiastuti dan Gejir, 2023).

b. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kehandalan mengacu pada potensi suatu institusi dalam memberi layanan sesuai jaminan secara tepat juga andal. Memenuhi keinginan konsumen

artinya hasil kerja yang tepat waktu, tanpa adanya kesalahan dalam memberikan pelayanan, ramah dan dengan ketepatan tinggi (Ratih, Dwiastuti dan Gejir, 2023).

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan mengacu pada potensi suatu institusi dalam membantu dan memberi pelayanan secara cepat (responsif) dan akurat serta memberikan informasi yang mudah dimengerti kepada pelanggan (Ratih, Dwiastuti dan Gejir, 2023).

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Dimensi jaminan dan kepastian mencakup aspek pengetahuan, kesopan santunan, dan kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap institusi. Mencakup aspek: komunikasi (*communication*), keterpercayaan (*credibility*), keamanan (*security*), kemampuan (*competense*), dan sopan santun (*courtesy*) (Ratih, Dwiastuti dan Gejir, 2023).

e. Empati (*Emphaty*)

Dimensi empati terwujud dengan cara memberi perhatian yang tulus dan pribadi terhadap konsumen dengan berusaha memahami harapan konsumen (Ratih, Dwiastuti dan Gejir, 2023).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dibedakan menjadi faktor internal dan faktor eksternal (Andriani dalam Antari, 2022):

a. Faktor internal

1) Karakteristik individu

Karakteristik individu meliputi:

a) Umur

Umur ialah lamanya seseorang hidup sejak lahir (Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam I Nengah dkk., 2020). Masyarakat yang berobat pelayanan kesehatan mayoritas merupakan kelompok rentan seperti balita, lansia dan ibu hamil, namun sebagian besar masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan yaitu kelompok usia produktif yaitu 15-55 tahun. Tiap seseorang yang sakit, baik muda maupun tua, memiliki harapan untuk sembuh, oleh karena itu orang yang lebih muda lebih mengutarakan ketidakpuasannya dibanding dengan pasien yang lebih tua (Rizal dan Jalpi, 2018). Menurut Arifin dkk. (2019), pasien yang lebih muda cenderung menuntut lebih banyak hal dari pasien yang lebih tua agar dapat menerima pelayanan yang baik. Pasien yang lebih tua mempunyai tuntutan dan harapan yang lebih rendah dibandingkan pasien yang lebih muda sebab orang pada umumnya menjadi lebih terbuka secara emosional seiring bertambahnya usia. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien yang lebih tua untuk merasa puas lebih cepat dibanding dengan pasien yang lebih muda.

b) Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah perbedaan mendasar secara biologis sejak seseorang dilahirkan antara laki-laki dan perempuan (Putri, 2016). Laki-laki lebih banyak menuntut dan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kemampuan layanan kesehatan dasar yang diterimanya, yang berarti laki-laki relatif lebih tidak puas (Rizal dan Jalpi, 2018).

c) Tingkat pendidikan

Pendidikan ialah suatu upaya yang dirancang dengan sistematis dalam memupuk dan membekali diri agar melahirkan insan yang andal (Kapisa, Bauw dan

Yap, 2021). Pendidikan formal merupakan salah satu proses pendidikan yang harus ditempuh oleh setiap individu yang berjenjang dari SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi (Hartawan dan Azka, 2022). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin besar kemungkinan untuk menggunakan pelayanan kesehatan, sementara itu masyarakat yang berpendidikan rendah cenderung diam untuk tidak menggunakan pelayanan kesehatan. Sehingga orang yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih serius dalam mendapat pelayanan yang tidak sebanding dengan yang diharapkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin tinggi pula keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan serta mempunyai kecenderungan untuk membuat permintaan dan harapan yang lebih tinggi (Cokro, Murwati dan Rustandi, 2023).

d) Pekerjaan

Pekerjaan ialah tindakan yang dijalankan oleh orang dengan maksud tertentu dan dengan usaha yang baik dan benar. Seseorang harus bekerja untuk bertahan hidup, dan mendapatkan uang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya (Kapisa, Bauw dan Yap, 2021). Seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja ketika layanan yang diterima memang tidak memuaskan (Rizal dan Jalpi, 2018).

2) Sosial

Hubungan antar sesama manusia dapat mempengaruhi pilihan seseorang terhadap layanan kesehatan, contohnya mendapat masukan dari keluarga/teman didalam menentukan pelayanan kesehatan yang bermutu.

3) Faktor emosional

Seseorang percaya jika orang lain merasa puas dengan layanan yang dipilih,

maka orang tersebut cenderung mempunyai keyakinan yang sama pula.

4) Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan budayanya, oleh karena itu orang yang memberikan pelayanan harus dapat memahami peran pasien.

b. Faktor Eksternal

1) Karakteristik produk

Karakteristik dari pelayanan kesehatan secara fisik, diantaranya kebersihan ruangan dan peralatan.

2) Harga

Pengaruh harga mempunyai peran penting untuk meyakinkan kepuasan pasien, karena pasien cenderung mempunyai keyakinan bahwa semakin tinggi suatu biaya pelayanan kesehatan maka semakin tinggi juga kualitas pelayanan yang diterimanya.

3) Pelayanan

Suatu pelayanan kesehatan harus pandai mengamati keinginan pasien dan menghargai pasien. Kepuasan pasien meningkat jika pelayanan yang diberikan tersebut memberikan kesan baik pada pasien.

4) Fasilitas

Pelayanan kesehatan juga wajib mengamati alat/fasilitas yang dipergunakan untuk memberi pelayanan yang bermanfaat bagi pasien. Keadaan ini dijalankan untuk memikat perhatian pasien dalam menggunakan layanan kesehatan.

5) Suasana

Suasana pelayanan kesehatan yang tenang memberi pandangan yang baik bagi pasien. Tak semata-mata suasana secara fisik, tetapi juga suasana kedekatan

antar pasien dengan penyedia pelayanan kesehatan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

6) Komunikasi

Komunikasi dapat membantu pasien dan dokter menjalin hubungan yang baik. Tiap keluhan pasien harus segera diupayakan supaya pasien merasa diperdulikan. Pandangan bahwa pasien diperdulikan memberikan kesan positif pada layanan kesehatan.

3. Klasifikasi tingkat kepuasan

Artamevia, dkk. (2023) menyebutkan terdapat tiga kategori kepuasan, yaitu:

- a. Sangat puas, jika hasil kerja melebihi harapan, maka pasien merasa sangat senang/bahagia.
- b. Puas, jika hasil kerja sebanding dengan harapan.
- c. Tidak puas, jika hasil kerja lebih rendah dari harapan, maka pasien merasa tidak puas/tidak sebanding dengan apa yang diharapkan.

Artamevia, dkk. (2023) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan dapat dilaksanakan dengan menggunakan lembar kuesioner terdiri dari komponen yang dirasa fundamental oleh pasien. Tingkat kepuasan diukur dengan skala likert, dengan bobot penilaian:

- a. Sangat puas, dengan bobot empat (4)
- b. Puas, dengan bobot tiga (3)
- c. Tidak puas, dengan bobot dua (2)
- d. Sangat tidak puas, dengan bobot satu (1)

Penilaian kepuasan bisa digolongkan ke dalam kriteria tafsiran angka yaitu, seperti (Artamevia dkk., 2023).

- a. 0% - 25% berarti sangat tidak puas
- b. 26% – 50% berarti tidak puas
- c. 51% - 75% berarti puas
- d. 76% - 100% berarti sangat puas

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah segala usaha yang dilaksanakan baik oleh individu maupun serentak dalam sebuah institusi guna menjaga dan meningkatkan kesehatan, menghindari dan mengobati penyakit, serta mengembalikan kesehatan individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Silalahi dalam Layli, 2022). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan (Handayani, 2016).

Menurut Pohan (dalam Andriani, 2017) mengemukakan dalam memberi pelayanan kesehatan agar timbul kepuasan pasien maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas ialah pelayanan kesehatan yang senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan, sehingga pasien senantiasa merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih.

2. Tujuan pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi harapan individu/masyarakat guna mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi segala permasalahan/kekeliruan yang berhubungan dengan kesehatan yang terdapat dalam masyarakat, dengan membaiknya tingkat pendidikan masyarakat dan kondisi sosial ekonomi, maka harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kesehatan pun terus bertambah supaya tidak ada yang bisa dilaksanakan kecuali meningkatkan hasil

kerja tenaga kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan yang sepenuhnya (Konli, 2014).

Menurut (Wulandari, Ahmad dan Saptaputra (2016), pelayanan kesehatan bertujuan untuk terlaksananya tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan tingkat kebutuhan masyarakat lewat pemberian layanan yang efektif oleh penyedia layanan, sekaligus memberi kepuasan harapan dan kebutuhan penyedia layanan dalam lembaga pelayanan yang terorganisir secara efisien, oleh karena itu tujuan utama pelayanan kesehatan adalah guna meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan setiap individu masyarakat (Anathasia dan Mulyanti, 2023).

3. Syarat pokok pelayanan kesehatan

Prana (2013), berpendapat bahwa baik itu jenis pelayanan kesehatan kedokteran maupun dari jenis pelayanan kesehatan masyarakat, untuk dapat disebut sebagai suatu bentuk pelayanan kesehatan, wajib mempunyai beragam syarat pokok. Syarat pokok pelayanan kesehatan, yaitu:

- a. Tersedia dan berkesinambungan yaitu pelayanan kesehatan harus tersedia di masyarakat serta berkelanjutan.
- b. Dapat diterima dan wajar berarti pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai yaitu mudah dicapai oleh masyarakat (dari segi lokasi).
- d. Mudah dijangkau oleh masyarakat mencakup biaya, hal tersebut dapat tercapai bila pelayanan kesehatan dapat mengupayakan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Bermutu yakni menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dijalankan, di satu sisi dapat memenuhi harapan pengguna layanan, dan

aturan penyelenggaraanya sejalan dengan kode etik dan ketentuan yang sudah diputuskan.

4. Kesehatan gigi dan mulut

Kesehatan gigi dan mulut ialah salah satu bagian kesehatan tubuh secara umum yang harus dicermati karena kesehatan gigi dan mulut dapat mempengaruhi kesehatan tubuh secara menyeluruh (Junaidi, 2020). Kesehatan gigi dan mulut merupakan masalah kesehatan yang memerlukan penanganan segera karena dapat berdampak pada kondisi tubuh (Khasanah, Susanto dan Rahayu, 2019).

Banyak penduduk yang melewati himbauan pemerintah untuk hidup sehat, lebih-lebih pada kesehatan gigi dan mulut sering kali dilewatkan oleh beberapa penduduk terutama di kawasan perdesaan, akan tetapi kesehatan ini mempunyai dampak yang sangat penting bagi tubuh terutama di bagian gigi dan mulut, penyakit-penyakit yang seringkali muncul jika mengabaikan kesehatan gigi dan mulut seperti yaitu karies gigi/ gigi berlubang, gusi berdarah, karang gigi, radang gusi/infeksi gusi, dan stomatitis/sariawan (Ulliana dkk., 2023).

C. Praktik Mandiri Dokter Gigi

1. Definisi praktik mandiri dokter gigi

Dokter gigi ialah seseorang yang mempunyai ilmu di bidang kedokteran gigi dan dapat mengatasi pencegahan, diagnosa, penanganan bedah dan non-bedah, dari gangguan di dalam rongga mulut dan bagian rahang juga struktur yang berdampingan dan dampaknya pada tubuh secara sistemik (Darwin, 2014).

Tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi ialah suatu tempat pelayanan kesehatan yang dijalankan dan dilakukan oleh dokter dan dokter gigi dalam memberi layanan secara langsung pada pasien (Permenkes RI, 2022).

Dokter/dokter gigi didalam menjalankan praktik kedokteran memiliki tanggung-jawab memberi layanan kuratif setara dengan standar profesi dan prosedur operasional serta kebutuhan medis pasien (Astutik, 2017). Seorang dokter gigi yang menyelenggarakan praktik mandiri maupun bertugas di klinik hendak memberi layanan kedokteran gigi yang kompleks guna melaksanakan perawatan kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan yang diberikan akan lebih memungkinkan memenuhi harapan seseorang yang dianggap menjadi pasien (Dewanto, 2014).

2. Tugas dokter gigi dalam praktik mandiri

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (dalam Santi, 2023) mengemukakan dokter dan dokter gigi adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dan dokter gigi spesialis yang telah lulus pendidikan kedokteran/kedokteran gigi, baik dalam negeri ataupun luar negeri yang disahkan Pemerintah Republik Indonesia. Perhatian terpusat kepada pasien yaitu keselamatan pasien (*patient centred*) merupakan kunci setiap praktik kedokteran yang baik.

Tugas dokter gigi ialah untuk menjamin perawatan gigi dan mulut yang aman dan efektif karena perawatan yang biasanya dilakukan yaitu pencabutan gigi, penambalan gigi dan memberikan anestesi/bius seringkali menimbulkan masalah jika tidak dilakukan dengan benar, dalam bekerja dokter gigi dibantu oleh asisten seperti perawat gigi (*dental hygienist*), teknisi gigi dan terapis gigi (Kemenkes RI dalam Kurniati, 2023).

Dokter gigi ialah dokter yang ahli dalam bidang kesehatan dan penyakit gigi dan mulut. Dokter gigi yang bekerja di praktik dokter gigi mandiri mempunyai kemampuan/ keahlian seperti (Kevin dalam Antari, 2022):

- a. Mendiagnosa suatu penyakit gigi dan mulut

- b. Menyembuhkan suatu penyakit gigi dan mulut
- c. Memberi edukasi mengenai pencegahan beragam masalah kesehatan gigi, gusi dan mulut.