

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Tingkat kepuasan pasien

a. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan pasien ialah salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima pada suatu tatanan kesehatan (Pohan, 2006).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspetasi*) pasien sebelum menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang di terima. Kepuasan penggunaan jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja istitusi pelayanan 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 penggunaan jasa menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Angraini, 2015).

Mutu yang dianggap sebagai kunci dalam diferensiasi dan keunggulan layanan merupakan sumber potensi berkelanjutan sehingga pengukuran dan perbaikan tingkat mutu menjadi sangat penting. Mutu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik,

jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Keadaan ini dapat menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan (Burhanuddin *et al.*, 2016)

b. Dimensi kepuasan pasien

Menurut *World Health Organization (WHO)* menyebutkan bahwa semua negara di dunia harus memperkuat sistem pelayanan kesehatan primer untuk meningkatkan efektivitas (kesehatan masyarakat yang lebih baik), efisiensi (biaya tetap dikelola), ekuitas (kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai) dan sistem perawatan kesehatan berkelanjutan, (Maulina, 2019)

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

1) 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. 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.

2) Kehandalan (*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. 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.

3) 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.

4) 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.

5) Empati (*Empathy*)

Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut Andriani (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.

c. Tingkat kepuasan

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di kategorikan menjadi sangat puas, puas dan tidak puas (Sugiyono, 2016). Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisioner yang terdiri dari aspek- aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut dapat diukur dengan menggunakan 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

Hasil ketidak puasan dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Angka 0% - 25% : sangat tidak puas
- 2) Angka 26% - 50% : tidak puas
- 3) Angka 51% - 75% : puas
- 4) Angka 76% - 100% : sangat puas

d. Metode pengukuran kepuasan

Menurut Tjiptono (2014), ada beberapa macam metode pengukuran kepuasan pelanggan :

- 1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*Customer Oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelangganya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan hubungan saluran telepon bebas pulsa, *website* maupun *email*.

2) *Survey* kepuasan pelanggan

Penelitian *survey* dapat melalui post, telepon dan wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui *survey* perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelangganya.

3) *Ghost shopping*

Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli, kemudian melaporkan tamunya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman.

4) *Lost costumer analysis*

Yaitu menghubungi atau mewawancarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan. Yaitu seperti menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi.

2. Indeks kepuasan

Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan MenPan Nomor: KEP/25/M.PAM/2/2003 tanggal 24 Februari 2004. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang mencakup empat kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Waktu dan Biaya Pelayanan

- 1) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 3) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 4) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

b. Prosedur/Mekanisme Pengurusan

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

c. Sarana dan prasarana

- 1) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberika rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

2) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

d. Profesionalisme dan perhatian petugas

1) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas untuk memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

2) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

3) Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

4) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

5) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

6) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

3. Pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan

perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat (Li *et al.*, 2015). Syarat pokok pelayanan kesehatan menurut Azrul Anwar (1996) :

a. Tersedia dan berkesinambungan

Tersedia dan berkesinambungan artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan serta keberadaannya di masyarakat setiap saat ada.

b. Dapat diterima dan wajar

Dapat diterima oleh masyarakat dan bersifat wajar artinya pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

c. Mudah dicapai

Pengertian mudah dicapai adalah mudah untuk didatangi oleh masyarakat dari sudut lokasi

d. Mudah dijangkau

Masyarakat bisa dengan mudah menjangkau pelayanan kesehatan dari sudut biaya sesuai kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karna itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja.

e. Bermutu

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus bermutu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dan sesuai dengan kode etik dan standar yang ditetapkan.

4. 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 di pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.

4) Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang di 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.

5. **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. Praktik Bersama 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 dokter gigi 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).

Tugas Dokter Gigi 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.