BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Rohaeni, 2018). Kepuasan merupakan ungkapan dari perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan hasil kinerja suatu produk dengan harapan yang diyakini tersebut (Ibrahim, 2019). Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluhan yang dihasilkan.

Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Anggrianni *et all*., 2017).

2. Dimensi kepuasan

Untuk mencapai hasil pengukuran kepuasan, dimensi kepuasan dibagi menjadi lima (Astuti, 2019) yaitu :

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya) dan teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Menurut Jalias (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. 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. Hal ini berarti bahwa 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.

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 Antari, 2022) 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 (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Menurut Kotler (Aulia, 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.

e. Empati (*empathy*)

Merupakan bentuk perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Menurut (Andriani, 2022) 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.

3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Simamora (dalam Andriani, 2017) terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal

a. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam diri sendiri, diantaranya yaitu :

1)Karakteristik individu

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

a) Jenis kelamin

Menurut Cloiud (dalam Triwardani, 2017) dalam disertasinya menemukan bahwa laki-laki cenderung tidak mempunyai penilaian besar kepada 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

Menurut Nursalam (dalam Desi & Sonbay, 2014) usia adalah usia individu terhitung mulai saat dia dilahirkan sampai saat berulang tahun.Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja.

c) Tingkat pendidikan

Menurut Anderson (dalam Triwardani, 2017) pasien dengan pendidikan tinggi meimiliki kepuasan lebih rendah dari pada pasien dengan peindidikan

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.

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).

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 iya pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.

4) Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang mereka 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.

4. Klasifikasi 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.Puas, apabila kinerja sama dengan harapan.
b. Tidak puas, apabila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas atau sesuai dengan harapannya.

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 (Antari, 2022). 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 :

a. Sangat puas diberi bobot 4
b. Puas diberi bobot 3
c. Tidak puas diberi bobot 2
d. Sangat tidak puas diberi bobot 1

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009), dalam Pelayanan Kesehatan ialah upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun Masyarakat. (Widianti *et all*., 2017), pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Rumengan *et all*., 2015).

2. Kesehatan gigi dan mulut

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian dari kesehatan tubuh, sehingga kesehatan gigi dan mulut sangat berpengaruh bagi kesehatan tubuh secara keseluruhan (Kutsiyah *et all*., 2021). Kesehatan gigi dan mulut merupakan hal yang penting dalam kehidupan setiap individu termasuk pada anak, karena gigi dan gusi yang rusak dan tidak dirawat akan menyebabkan rasa sakit, gangguan pengunyahan, dan dapat mengganggu kesehatan tubuh lainnya. Saat ini kesehatan gigi dan mulut penduduk Indonesia masih menjadi masalah. Hal ini dapat dilihat dari terus meningkatnya masalah gigi dan mulut di Indonesia (Kantohe *et all*., 2016).

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, yaitu 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 dalam Antari, 2022).

Praktik dokter gigi Hello Dentist sidakarya terdapat ruang tunggu yang luas kursi di ruang tunggu tertata rapi dan di ruangan tindakan di lengkapi alat yang lengkap dan ruanganya sangat nyaman.

2. Tugas dokter gigi dalam praktik mandiri

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, dan penambalan 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 dalam Antari, 2022).

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 mendiagnosis, mengobati, memberikan edukasi tentang pencegahan berbagai masalah kesehatan gigi dan mulut, (Kevin dalam Antari, 2022) .