

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya apabila kinerja dibawah harapan maka pasien akan merasa kecewa. Sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka pasien akan puas. Harapan pasien dapat dibentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasar dan saingannya (Akuba, 2013).

Menurut Kotler (dalam Anfal, 2020) kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya

2. Dimensi kepuasan pasien

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

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya) dan teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Menurut Jalias *et all.* (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. Keandalan (*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 10 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 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.

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 (*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.

e. 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.

3. 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 setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Angraini, 2015). Dengan menggunakan skala Likert 4 jawaban dapat mengarahkan pasien untuk memilih kecenderungan pro atau kontra tanpa adanya netral.

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 dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut :

1. Sangat tidak setuju diberi bobot 1
2. Tidak setuju diberi bobot 2
3. Setuju diberi bobot 3
4. Sangat setuju diberi bobot 4

4. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Simamora (dalam Andriani, 2017), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

- a. Faktor internal, diantaranya.
 - 1) Karakteristik Individu terdiri dari jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.
 - 2) Sosial yaitu interaksi seseorang dengan orang lain, seperti mendapatkan saran dari keluarga atau teman untuk memilih pelayanan kesehatan yang berkualitas.

- 3) Faktor emosional yaitu seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas dengan pelayanan yang dipilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.
 - 4) Faktor kebudayaan, yaitu perilaku pasien yang dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan mereka.
- b. Faktor eksternal, diantaranya.
- 1) Karakteristik produk seperti kebersihan ruangan beserta perlengkapannya.
 - 2) Harga, pasien cenderung memiliki harapan bahwa semakin tinggi biaya maka semakin tinggi kualitas perawatan yang diberikan.
 - 3) Fasilitas yaitu suatu pelayanan kesehatan harus memperhatikan sarana dan prasarana dalam memberikan fasilitas yang baik kepada pasien.
 - 4) Suasana yang nyaman dan aman akan memberikan kesan positif kepada pasien atau pengunjung.
 - 5) Komunikasi antara pasien dan pelayan kesehatan yang terjalin dengan baik

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan Kesehatan ialah upaya yang di selenggarakan 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 al.*, 2018).

Pelayanan kesehatan tidak hanya meliputi kegiatan atau aktifitas profesional di bidang pelayanan kuratif dan preventif untuk kepentingan perorangan, tetapi meliputi lembaga pelayanannya, sistem kepengurusannya, pembiayaannya, pengelolaannya, dan tindakan pencegahan. Penyelenggaraan

pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan nondiskriminatif, dalam hal ini pemerintah sangat bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan, serta menjamin standar mutu pelayanan kesehatan (Nurlaela, 2015).

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 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.

4. 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 (Larasati, 2021). Faktor dasar dari terciptanya kesehatan gigi dan mulut adalah kebersihan gigi dan mulut (Sherlyta, 2017). Seseorang yang mengabaikan kebersihan gigi dan mulut akan menyebabkan timbulnya berbagai

penyakit pada jaringan keras gigi dan jaringan penyangganya karena sisa-sisa makanan yang tertinggal dan menempel pada gigi dan mulut (Rosmawati, 2018).

C. Praktik Mandiri Dokter Gigi

1. Pengertian praktik mandiri 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 perorangan atau disebut juga praktik mandiri dokter gigi adalah praktik swasta yang dilakukan oleh dokter gigi. Seorang dokter gigi mempunyai tempat praktik yang diurusnya sendiri, dan biasanya memiliki jam praktik. 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 (Permenkes RI, 2014).

2. Tugas dokter gigi dalam praktik mandiri

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.

Menurut (Kevin, 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 :

- a. Mendiagnosis.
- b. Mengobati.
- c. Memberikan edukasi tentang pencegahan berbagai masalah kesehatan gigi, gusi dan mulut.

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.