

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 disuatu tatanan kesehatan (Pohan, 2013).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang mereka 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).

b. Dimensi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan ada sepuluh kriteria umum yang menentukan kualitas suatu pelayanan

dan jasa, namun kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi mutu pelayanan, (Tjiptono, 2016) yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat, memuaskan dan memenuhi harapan pasien
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para tenaga kesehatan membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas.
3. *Assurance* (jaminan), artinya tenaga kesehatan memiliki perilaku, pengetahuan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Komponen ini dapat dinilai dari komunikasi, keamanan, kompetensi dan perilaku.
4. *Empathy* (empati), dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan tenaga kesehatan untuk menyelami perasaan pasien.
5. *Tangibles* (bukti fisik/bukti langsung) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan tenaga kesehatan yang menyenangkan.

c. Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dikategorikan 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 ketidakpuasan 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 pelanggannya 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 pelanggannya.

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 mereka.

4) *Lost Costumer Analysis*

Yaitu menghubungi atau mewawancara 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 Men,PAN 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 Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” , sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang mencakup 4 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 (Hetmi, 2016)

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.

B. Klinik Polresta

Pada tanggal 29 September 1945 awalnya kepolisian berada dalam lingkungan Kementerian Dalam Negeri yang hanya bertanggung jawab dengan

masalah administrasi, kemudian tanggal 1 Juli 1946, sebagai Bangsa dan Negara yang berjuang mempertahankan kemerdekaan maka Polri disamping bertugas sebagai penegak hukum juga ikut bertempur. Maka disediakan layanan fasilitas kesehatan berupa klinik di wilayah kerja kepolisian. Tanggal 1 Juli inilah yang setiap tahun di peringati sebagai Hari Bhayangkara.

Pelayanan kesehatan sangat penting untuk menjamin aspek kebutuhan kesehatan yang betul-betul dibutuhkan warga Negara. Pemerintah wajib untuk menyediakan semua akses pelayanan kesehatan yang ada bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan seharusnya memiliki kualitas dan standar yang jelas, sehingga pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat aman dan tepat bagi mereka (Swajarna, 2017).

Klinik Polresta Denpasar merupakan satu-satunya klinik yang berada di wilayah Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar. ini merupakan klinik pertama Polri fasilitas kesehatan tingkat pertama BPJS kesehatan di Denpasar, dimana klinik ini berada di Jl. Gunung Sanghyang No.110. Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar melayani anggota Polri, PNS, keluarga Polri dan masyarakat umum. Banyak jenis fasilitas kesehatan yang di sediakan di klinik Bhayangkara Polresta Denpasar berupa penyediaan jasa pelayanan yang didasari pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar terdiri dari beberapa ruangan diantaranya memiliki satu ruang poliklinik gigi, satu ruang poliklinik umum, satu ruang administrasi, satu ruang apotek sekaligus kasir, satu ruang KIA/KB, satu ruang sterilisasi, satu ruang menyusui, gudang obat, laboratorium dan dilengkapi dengan satu kamar mandi.

Di poli gigi klinik Bhayangkara Polresta Denpasar memiliki satu dokter gigi dan dua perawat gigi yang siap melayani tentang kesehatan gigi dan mulut berupa pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut, pengobatan dan pemberian tindakan medis. Permasalah-permasalahan yang biasa dihadapi oleh tenaga kesehatan gigi disana berupa pencabutan gigi, pembersihan karang gigi dan penambalan gigi. Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar mempunyai visi, yaitu menjadi pusat layanan kesehatan pilihan yang bermutu bagi pegawai negeri pada Polri, keluarga dan masyarakat. Hal tersebut bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat baik kepada anggota Polri dan keluarga, maupun masyarakat umum.