

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu layanan serta upaya tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien. Pelayanan dianggap baik apabila jasa yang diberikan mampu menjawab kebutuhan pasien. Penilaian ini bergantung pada persepsi pasien terhadap layanan yang diterimanya, apakah pengalaman tersebut memberikan kepuasan atau justru menimbulkan kekecewaan (Alfita Dewi, Eravianti, dan Putri 2021).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai perbedaan antara harapan yang dimiliki pasien sebelum menerima pelayanan dan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah menjalani perawatan. Proses ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien. Pemenuhan harapan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah berada pada tingkat yang optimal, hal ini berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan menandakan bahwa kualitas pelayanan masih kurang. Kepuasan pasien dengan demikian menjadi indikator penting dari mutu pelayanan dan berfungsi sebagai tolok ukur dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara berkelanjutan menurut Kotler (dalam Jalilah Fitria, Gabriel, dan Sagala 2023).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dapat dipahami sebagai hasil dari proses penilaian pasien terhadap layanan yang diterimanya dengan membandingkan antara harapan yang dimiliki sebelum mendapatkan pelayanan dan pengalaman nyata setelah menerima pelayanan tersebut. Mutu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien, maka hal tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan tergolong berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya membentuk kesan positif terhadap tenaga kesehatan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi yang mereka terima (Aulia et al., 2017).

2. Dimensi kepuasan

Untuk memperoleh hasil kepuasan pasien digunakan lima dimensi kepuasan sebagai indikator penilaian menurut Suryadi & Rachmiana 2024, yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan tampilan nyata dari pelayanan kesehatan, seperti fasilitas yang tersedia, peralatan yang digunakan, serta sarana komunikasi yang dimanfaatkan oleh petugas pelayanan. Bukti fisik menjadi bagian penting karena berkaitan dengan kesan pertama yang dilihat oleh pasien ketika datang ke tempat pelayanan kesehatan. Menurut Jalias & Idris 2020, kondisi fisik tempat pelayanan sering kali menjadi dasar bagi pasien dalam menilai kemungkinan kualitas pelayanan yang diberikan. Lingkungan pelayanan yang terlihat bersih, rapi, dan tertata dengan baik dapat menimbulkan anggapan bahwa fasilitas tersebut mampu memberikan pelayanan secara optimal. Kondisi

lingkungan yang nyaman juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan suatu pelayanan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Aspek ini meliputi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang dilakukan tanpa kesalahan, sikap yang ramah, serta tingkat ketelitian yang tinggi. Menurut Ahmad 2019 *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *reliability* dapat menjadi indikator bahwa pelayanan diberikan secara tepat waktu. Proses pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang dilakukan dengan cepat serta penyampaian informasi yang jelas dapat membuat pasien merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

c. Ketangkapan (*Responsiveness*)

Ketangkapan merupakan kemampuan petugas pelayanan dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan disertai dengan penyampaian informasi yang jelas. Azwar (dalam Anggraini, 2015) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, khususnya dokter, menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan. Sikap dan perilaku petugas kesehatan perlu mencerminkan norma yang berlaku di masyarakat serta memenuhi harapan pasien dan keluarganya. Dokter/perawat dalam memberikan pelayanan diharapkan bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, serta menunjukkan perhatian kepada pasien. Pelayanan yang diberikan juga mencakup kesiapan dalam memberikan

bantuan yang diperlukan, menjalin kerja sama yang baik dengan perawat yang menangani pasien, serta membangun hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap dokter yang memberikan pelayanan tersebut. .

d. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)

Jaminan mencakup pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan petugas pelayanan dalam menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek ini terdiri dari komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan kesopanan (*courtesy*). Kotler (Aulia et al., 2017) menyatakan bahwa *assurance* merupakan kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang dijanjikan. Kemampuan tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Upaya peningkatan kualitas pelayanan serta menjaga keselamatan pasien dilakukan melalui penerapan prinsip *patient safety* dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa aman ketika mendapatkan perawatan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan bentuk perhatian yang tulus serta bersifat pribadi yang diberikan kepada pasien dengan usaha memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Andriani (2017) menyatakan bahwa pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan keperawatan, perlu dilakukan secara kompeten dengan memperhatikan kebutuhan pasien serta memberikan penghargaan kepada setiap pasien. Pelayanan yang mampu memberikan kesan positif akan meningkatkan

kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengembangan pelayanan prima dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui beberapa strategi, seperti penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, serta pengelolaan pengaduan.

3. Klasifikasi Tingkat kepuasan

Menurut Wijono (dalam Antari, 2022) Untuk mengetahui seberapa puas pasien, kita bisa membandingkan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima hasil perbandingan ini kemudian diklasifikasikan dalam beberapa kategori, yaitu:

- a. Sangat puas : jika kinerja pelayanan yang didapat melebihi harapan pasien, sehingga pasien merasa sangat senang atau bahagia.
- b. Puas : Pelayanan yang dapat sesuai harapan pasien.
- c. Tidak puas : Jika pelayanan yang didapat di bawah harapan, pasien akan merasa tidak senang

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisisioner yang berisi aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert dengan gradasi penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut (Antari, 2022) :

- a. Sangat setuju diberi bobot 4
- b. Setuju diberi bobot 3
- c. Tidak setuju diberi bobot 2
- d. Sangat tidak setuju diberi bobot 1

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Andriani (2017), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan hal-hal yang berasal dari dalam diri pasien itu sendiri, meliputi:

1) Karakteristik diri

Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik ini dapat memengaruhi cara pasien menilai pelayanan yang diberikan. Pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih besar terhadap mutu pelayanan. Pengelompokan usia dalam penelitian ini mengacu pada kategori usia menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2009) yang membagi usia menjadi beberapa kelompok yaitu remaja akhir (17–25 tahun), dewasa awal (26–35 tahun), dewasa akhir (36–45 tahun), dan lansia awal (46–55 tahun). Pengelompokan usia tersebut digunakan untuk mempermudah analisis karakteristik responden berdasarkan tahap perkembangan usia.

2) Faktor emosional

Keadaan emosional pasien juga berperan dalam menilai pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa lega dan nyaman selama proses perawatan cenderung menilai pelayanan tersebut secara positif. Pengalaman emosional yang baik akan menumbuhkan rasa percaya terhadap kualitas pelayanan.

3) Kebudayaan

Nilai dan norma budaya yang dianut pasien turut memengaruhi perilaku serta harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Tenaga medis perlu memahami latar belakang budaya pasien. Pemahaman ini memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai yang diyakini pasien.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal berasal dari lingkungan di luar diri pasien, di antaranya:

1) Karakteristik pelayanan

Aspek fisik dari layanan kesehatan seperti kebersihan ruangan, kerapian, dan ketersediaan peralatan yang lengkap berpengaruh terhadap persepsi pasien. Pasien akan merasa lebih tenang dan nyaman bila ruang pelayanan terjaga kebersihannya.

2) Harga

Biaya pelayanan menjadi salah satu pertimbangan dalam menilai kepuasan. Pasien sering kali beranggapan bahwa semakin tinggi biaya yang dikeluarkan, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang akan diterima.

3) Pelayanan

Mutu pelayanan merupakan faktor paling penting dalam menentukan kepuasan pasien. Dalam konteks kesehatan, pelayanan harus dilakukan secara profesional, penuh rasa hormat, dan memperhatikan kebutuhan pasien. Hasil pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

4) Fasilitas

Ketersediaan sarana dan prasarana, termasuk alat dan bahan medis yang lengkap, menjadi hal yang penting dalam menunjang pelayanan yang optimal.

Fasilitas yang memadai juga dapat meningkatkan minat pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

5) Suasana

Lingkungan pelayanan yang aman, tenang, dan nyaman dapat meningkatkan pengalaman positif pasien. Hubungan yang hangat dan akrab antara tenaga kesehatan dan pasien juga berkontribusi besar dalam membentuk rasa puas terhadap pelayanan.

6) Komunikasi

Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan kunci penting dalam menciptakan kepuasan. Tenaga medis perlu tanggap terhadap keluhan pasien dan memberikan respon dengan empati. Ketika pasien merasa diperhatikan, mereka akan menilai pelayanan yang diterima lebih baik.

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terencana dan menyeluruh oleh individu maupun lembaga untuk menjaga, memelihara, dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bidang kesehatan gigi dan mulut mencakup upaya *promotif*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitatif* yang diberikan kepada individu serta kelompok masyarakat. Setiap kegiatan ditujukan agar masyarakat mencapai kondisi kesehatan gigi dan mulut yang optimal.

Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya berfokus pada pengobatan penyakit. Pelayanan juga menekankan pencegahan dan peningkatan kualitas hidup pasien. Tenaga kesehatan harus memberikan pelayanan secara profesional, memiliki empati, serta mampu berkomunikasi dengan baik. Kondisi ini

menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan (Jalias, Arman & Idris 2020).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan rangkaian kegiatan yang dirancang untuk menjaga, memelihara, serta meningkatkan kesehatan gigi dan jaringan sekitarnya melalui berbagai tindakan medis dan non-medis. Layanan ini mencakup pemeriksaan, pencegahan, diagnosis, serta perawatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional dengan tujuan tidak hanya menyelesaikan masalah kesehatan mulut, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup pasien (Adila, 2022).

2. Tujuan Pelayanan Kesehatan

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kesehatan tidak hanya berfokus pada pengobatan penyakit, tetapi juga mencakup upaya pencegahan, pemulihan kondisi kesehatan, serta peningkatan kualitas hidup individu dan komunitas, selain itu pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih sadar akan pentingnya menjaga kesehatan dan menerapkan pola hidup sehat. Tujuan utama dari pelayanan kesehatan adalah memastikan setiap orang memperoleh akses terhadap layanan yang berkualitas secara merata sehingga kesehatan dapat tercapai secara optimal. (Adila, 2022).

3. Syarat pelayanan kesehatan

Hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan menurut Azwar (dalam Puspitasari & Arifianty, 2016) yaitu:

a) Konsisten

Konsisten berarti pelayanan kesehatan harus selalu tersedia dan berkelanjutan. Artinya, setiap jenis layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat dapat diakses kapan saja tanpa adanya hambatan, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara terus-menerus dan merata bagi semua kalangan.

b) Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan harus dapat diterima oleh masyarakat. Pelayanan ini harus sesuai dengan norma serta kebiasaan yang berlaku di lingkungan sekitar. Pelayanan yang diberikan tidak boleh bertentangan dengan nilai budaya, adat istiadat, maupun kepercayaan masyarakat setempat.

c) Mudah dicapai

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan kesehatan harus mudah dicapai. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang dekat dengan tempat tinggal sangat penting. Kehadiran pusat pelayanan yang strategis dan dapat dijangkau dengan mudah menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pemerataan layanan kesehatan.

d) Terjangkau

Pelayanan kesehatan hendaknya dapat dijangkau oleh masyarakat dari segi biaya dan jarak. Ketersediaan layanan yang terjangkau penting untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berpenghasilan rendah, tetap dapat memperoleh pelayanan kesehatan berkualitas. Kemandirian ekonomi tidak boleh menjadi penghambat dalam mendapatkan perawatan yang layak.

e) Bermutu

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan yang dilakukan dengan keterampilan dan tanggung jawab profesional, sesuai dengan standar etika dan prosedur yang berlaku. Kualitas pelayanan tercermin dari ketepatan tindakan, sikap petugas, serta tingkat kepuasan pasien.

C. Puskesmas

1. Definisi puskesmas

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan dasar secara langsung kepada individu. Puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat secara menyeluruh dan terpadu. Kegiatan ini mencakup pencegahan penyakit, promosi kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi. Masyarakat memperoleh layanan medis melalui Puskesmas. Masyarakat juga mendapatkan edukasi dan pembinaan terkait perilaku hidup sehat. Pemahaman tentang pentingnya pencegahan penyakit menjadi bagian dari program Puskesmas. Pengelolaan lingkungan yang mendukung kesehatan juga diperhatikan. Puskesmas bertanggung jawab dalam pemberdayaan masyarakat. Masyarakat menjadi lebih mandiri dalam menjaga kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan bukan hanya penyembuhan penyakit. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. (Rizqi, 2020).

2. Tugas Puskesmas

Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan mendukung tercapainya kecamatan sehat. Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh melalui upaya kesehatan masyarakat maupun pelayanan kesehatan perorangan agar seluruh masyarakat memperoleh layanan yang memadai dan berkualitas Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 yaitu :

a. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat Tingkat Pertama

Puskesmas menyelenggarakan program promotif dan preventif untuk meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat. Imunisasi dilakukan secara rutin untuk mencegah penyakit menular. Penyuluhan kesehatan diselenggarakan secara berkala. Promosi perilaku hidup sehat menjadi bagian dari kegiatan rutin. Pencegahan penyakit menular menjadi prioritas utama. Pengelolaan kesehatan lingkungan dilakukan secara terpadu. Puskesmas berperan aktif dalam membangun masyarakat yang lebih sehat di wilayah kerjanya.

b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan Tingkat Pertama

Pelayanan masyarakat, Puskesmas juga menyediakan layanan kesehatan individual, termasuk pemeriksaan kesehatan, pengobatan dasar, tindakan pencegahan, dan penanganan awal penyakit. Memastikan setiap individu di wilayah kerjanya mendapatkan layanan yang tepat, berkualitas, dan berkesinambungan, sehingga kesehatan masyarakat secara keseluruhan meningkat.