

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengetahuan Kepuasan**

##### **1. Pengertian kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh provider, dan kepuasan masyarakat adalah satu modal untuk mendapatkan pasien yang royal (setia). Pasien yang royal cenderung akan menggunakan Kembali pelayanan Kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan kembali (Wiranata *et all*, 2025).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berhubungan erat dengan penjaminan kualitas dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan kualitas merupakan suatu usaha secara periodik dalam berbagai keadaan yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pengamatan kepada proses pelayan yang dilakukan serta menelaah keluhan yang dihasilkan. dengan demikian, beragam kekurangan dan pemicu kekurangan, bisa diketahui serta usaha perbaikan bisa dikerjakan untuk memperbaiki derajat kesehatan dan kesejahteraan pengguna jasa kesehatan (Wiranata *et all*, 2025).

##### **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 yang 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 seorang akan memandang suatu potensi pelayanan kesehatan tersebut awalnya dari kondisi fisiknya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Menurut Ahmad (2019), menyimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan yang dilihat dari *realibity* yang mana 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 (*Responsivenes*)

Merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan dengan penyampaian informasi dengan jelas. Angraini, R. (2015), menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas (dokter) merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan.

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 kepada dokter tersebut

d. Jaminan atau kepastian (*Assurance*)

Meliputi aspek pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Menurut 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, praktek bersama 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 Andriyani (2017), pelayanan merupakan hal yang terpenting dari faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat kepada pelayanan terhadap pelayanan publik.

3. Faktor yang memengaruhi kepuasan pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut 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) Interaksi Sosial

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 yakin bahwa orang lain puas dengan pelayanan yang dipilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.

4) Kebudayaan

Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang dimilikinya, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien.

b. Faktor Eksternal

1) Karakteristik Produk

Karakteristik 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 mempunyai peranan 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 kesehatan, harus kompeten, memperhatikan kebutuhan pasien, dan pasien menghargai. 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 suasana kenyamanan secara fisik, namun suasana keakraban antara pasien dan pemberi layanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

4. 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, dan tidak puas.

Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuisioner yang terdiri dari aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien. Tingkat kepuasan tersebut di

ukur dengan menggunakan skala *Likert* penilaian kepuasan dengan diberi bobot penilaian sebagai berikut (Anwar, 2022):

- a. Sangat puas diberi bobot 3
- b. Puas diberi bobot 2
- c. Tidak puas diberi bobot 1

Tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara membandingkan nilai harapan dengan kenyataan kemudian diklasifikasi dengan beberapa tingkatan yaitu:

- a. Sangat puas, apabila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat senang atau bahagia
- b. Puas apabila sama dengan harapan
- c. Tidak puas apabila kinerja lebih rendah daripada harapan, maka pasien akan merasa tidak puas atau sesuai harapannya.

## **B. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut**

### **1. Pengertian pelayanan kesehatan**

Menurut departemen kesehatan republik indonesia, 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 masyarakat (Widianti *et all*, 2018).

## 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.

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 (*continuous*)

Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit untuk di temukan, serta keberadaanya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

### b. Dapat diterima (*acceptable*) dan bersifat wajar (*appropriate*)

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 perkantoran saja dan itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah pelayanan kesehatan yang baik.

d. Mudah dijangkau (*affordable*)

Keterjangkauan yang dimaksud adalah terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan seperti ini, harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin di nikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukanlah kesehatan yang baik.

e. Bermutu (*quality*)

Bermutu adalah merujuk pada tingkat tata cara penyelenggaranya, kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

4. Kesehatan gigi dan mulut

Kesehatan gigi merupakan salah satu aspek dari seluruh kesehatan yang merupakan hasil dari interaksi antara kondisi mental, fisik dan sosial. Aspek fisik yaitu bentuk gigi, air liur, dan keadaan kebersihan gigi dan mulut yang dapat mempengaruhi kesehatan gigi dan mulut. Kesehatan gigi berkaitan dengan *hygiene* mulut yang membantu mempertahankan status kesehatan mulut, gigi, gusi, dan bibir.

Membersihkan dari partikel – partikel makanan, plak, dan bakteri, sehingga mulut dalam keadaan bersih bebas dari plak dan kotoran lainya yang berada diatas permukaan gigi seperti debris, karang gigi, dan sisa makanan (Setyaningsih, 2017).

#### 5. Praktek mandiri dokter gigi

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014), praktik kedokteran adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesahatan. Praktek dokter gigi mandiri. Praktik dokter gigi mandiri memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan aman dan bermutu, mengutamakan pasien, sesuai dengan standar profesi, standar layanan, dan standar prosedur operasional.