

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan pasien

Menurut Nursalam (dalam Sari, 2021) Kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara pandangan terhadap kinerja atau hasil suatu produk/layanan dengan harapannya menurut Nursalam. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien adalah hasil dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dan persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan setelah menjalani perawatan. Menurut Kotler (dalam Ida, 2023) apabila kinerja pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien, maka hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan memiliki kualitas yang optimal dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan. Sebaliknya, jika kinerja yang diterima lebih rendah dari harapan, pasien cenderung akan merasa tidak puas.

Secara khusus, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan evaluasi yang dilakukan pasien terhadap seluruh aspek pelayanan yang diterimanya, mulai dari proses awal hingga hasil perawatan. Kualitas pelayanan yang baik yang mampu memenuhi atau melampaui harapan akan berdampak positif pada peningkatan kepuasan pasien Aulia, Handayani, dan Sulistyawati (2017). Menurut Lisnawaty (dalam Sari, 2021) kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, termasuk upaya mereka dalam memenuhi kebutuhan pasien, durasi pelayanan, dan hasil klinis yang

dirasakan. Pelayanan yang kurang optimal dapat berujung pada pengalaman yang kurang menyenangkan dan ketidakpuasan pasien.

2. Dimensi kepuasan

Untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, seringkali digunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) sebagai indikator penilaian Astuti, Supartiningsih, dan Ryosidah (2020) yaitu:

- a. **Bukti Fisik (*Tangibles*)** Dimensi ini mencakup segala aspek fisik yang terlihat, seperti penampilan fasilitas, peralatan yang digunakan, dan sarana komunikasi petugas, serta kebersihan dan kerapian tempat pelayanan. Bukti fisik menjadi hal pertama yang diperhatikan dan seringkali digunakan pasien untuk menilai potensi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Lingkungan yang bersih, rapi, dan nyaman akan menumbuhkan anggapan bahwa fasilitas tersebut dikelola dengan baik dan mampu meningkatkan kepercayaan pasien Jalias, dkk (2020).
- b. **Kehandalan (*Reliability*)** Kehandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan Ahmad (2019). Dalam pelayanan kesehatan gigi, kehandalan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, kecepatan proses pemeriksaan dan perawatan, serta kejelasan dan keakuratan informasi yang diberikan kepada pasien. Pemenuhan aspek-aspek ini sangat memengaruhi rasa puas dan nyaman pasien.
- c. **Ketanggapan (*Responsiveness*)** Ketanggapan merujuk pada kesediaan dan kecepatan petugas layanan dalam memberikan bantuan, serta menyediakan layanan secara cepat dan tepat Anggraini (2015). Sikap tenaga medis, terutama dokter gigi, haruslah profesional, sopan, sabar, ramah, dan penuh perhatian

terhadap pasien. Kesiapan dokter dalam memberikan pertolongan, menjaga komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya, akan membangun rasa percaya pasien terhadap layanan yang diberikan.

- d. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*) Dimensi ini meliputi pengetahuan, keramahan, kompetensi, dan kemampuan petugas pelayanan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap layanan. Menurut Kotler (dalam Aulia, Handayani, dan Sulistyawati, 2017) jaminan mencakup aspek sopan santun dan kemampuan petugas untuk dipercaya . Dalam konteks praktik mandiri dokter gigi, penerapan prinsip *patient safety* dalam setiap pelayanan merupakan bentuk jaminan untuk memastikan keamanan dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien.
- e. Empati (*Empathy*) Empati adalah kemampuan petugas untuk memberikan perhatian secara individual dan personal, berkomunikasi secara efektif, serta memahami kebutuhan unik setiap pasien. Ketika pasien merasa diperhatikan, kebutuhannya dipahami, dan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan, hal ini dapat menumbuhkan rasa puas yang mendalam. Perhatian yang tulus dari petugas seringkali diingat oleh pasien dan dapat menciptakan hubungan yang baik, yang sangat penting untuk dikembangkan agar pasien merasa dihargai dan puas Jalias dan Idris (2020).

3. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Imamora (dalam Andriani, 2017) tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, yang secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok.

a. Faktor internal Faktor yang berasal dari diri pasien sendiri:

- 1) Karakteristik Diri: Meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa karakteristik demografi seperti usia dan pendidikan dapat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien
- 2) Faktor emosional: Keyakinan yang muncul dari perasaan lega atau nyaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan.
- 3) Kebudayaan: Latar belakang budaya pasien dapat memengaruhi perilaku dan pandangan mereka terhadap pelayanan. Tenaga kesehatan perlu memahami latar belakang ini agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai.

b. Faktor eksternal Faktor yang berasal dari luar diri pasien atau dari penyedia layanan:

- 1) Karakteristik pelayanan (*Tangibles*): Meliputi kebersihan, kerapian ruang perawatan, dan ketersediaan alat yang memadai. Lingkungan yang nyaman dan bersih memberikan ketenangan pada pasien.
- 2) Harga: Pasien cenderung menganggap bahwa biaya pelayanan yang lebih tinggi berkorelasi dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 3) Pelayanan: Kualitas layanan yang diberikan secara profesional, bermartabat, dan berorientasi pada hasil yang baik merupakan faktor utama penentu kepuasan.

- 4) Fasilitas: Ketersediaan alat dan bahan yang lengkap dan memadai sangat penting untuk menjamin akses pelayanan yang optimal dan menarik minat pasien.
- 5) Suasana: Lingkungan pelayanan yang aman, nyaman, dan adanya hubungan yang akrab antara pasien dan tenaga kesehatan menciptakan pengalaman positif.
- 6) Komunikasi: Hubungan yang efektif antara penyedia dan penerima layanan. Respons cepat terhadap setiap keluhan pasien akan membuat pasien merasa diperhatikan dan dihargai.

4. Klasifikasi tingkat kepuasan

Menurut Wijono (dalam Antari, 2022) untuk mengukur seberapa puas pasien, dapat dilakukan perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima. Hasil perbandingan ini kemudian diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori:

- a. Sangat Puas: Kinerja pelayanan yang didapat melebihi harapan pasien (positif besar).
- b. Puas: Kinerja pelayanan yang didapat sesuai dengan harapan pasien (positif).
- c. Tidak Puas: Kinerja pelayanan yang didapat di bawah harapan pasien (negatif).

Menurut Wijono (dalam Antari, 2022) pengukuran tingkat kepuasan umumnya menggunakan skala Likert melalui kuesioner, dengan pemberian skor seperti: Sangat Puas (bobot 4), Puas (bobot 3), Tidak Puas (bobot 2), dan Sangat Tidak Puas (bobot 1). Hasil persentase kepuasan dapat diinterpretasikan dalam interval berikut:

- a. Angka 0%–25%: Sangat Tidak Puas

- b. Angka 26%–50%: Tidak Puas
- c. Angka 51%–75%: Puas
- d. Angka 76%–100%: Sangat Puas

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Menurut Notoatmojo (dalam Widiyanti, Budiman, dan Oktarianingtyas, 2018) pelayanan kesehatan adalah suatu sistem yang bertujuan utama untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat, melalui berbagai tindakan yang bersifat *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *preventif* (pencegahan penyakit). Setiap individu berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut Kotler (dalam Riawati & Wijaya, 2022) kualitas pelayanan ini merupakan keunggulan kompetitif bagi penyedia layanan. Persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima sangat krusial, karena akan memengaruhi tingkat kepuasan dan membentuk citra baik bagi fasilitas kesehatan.

2. Kesehatan gigi dan mulut

Kesehatan gigi dan mulut merupakan aspek penting yang memengaruhi kondisi kesehatan tubuh secara menyeluruh. Masalah kesehatan gigi dan mulut, seperti karies gigi dan penyakit gusi (*periodontitis*), masih menjadi masalah kesehatan utama di Indonesia dan memerlukan perhatian serius dari tenaga medis Husna dan Prasko (2019). Penyakit-penyakit ini umumnya disebabkan oleh kurangnya kebersihan mulut dan pola makan yang tidak sehat. Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang memadai sangat dibutuhkan masyarakat.

3. Tujuan pelayanan kesehatan

Tujuan utama pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu maupun masyarakat serta menyelesaikan berbagai masalah kesehatan yang ada. Seiring meningkatnya tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin tinggi. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan keterampilan tenaga kesehatan dan penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara optimal Riyadi dan Harmoko (2018).

Secara spesifik, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan gigi dan mulut serta membantu individu mencapai kemampuan pemeliharaan diri yang optimal secara mandiri melalui program *promotif*, *preventif*, dan *kuratif* sederhana yang terencana dan berkesinambungan Permenkes (2016)

4. Syarat pelayanan kesehatan yang baik

Menurut Azwar (dalam Puspitasari dan Arifianty, 2016), hal-hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan kesehatan dikatakan bermutu, meliputi:

- a. Konsisten (*Available dan Sustainable*): Jasa pelayanan harus selalu tersedia (*available*) dan berlangsung secara berkesinambungan (*sustainable*), mudah diakses dan dijangkau oleh masyarakat.
- b. Dapat diterima dan Wajar (*Acceptable dan Appropriate*): Pelayanan dapat diterima (*acceptable*) oleh masyarakat dan sejalan dengan norma yang berlaku (*appropriate*), yang berarti tidak bertentangan dengan budaya setempat.
- c. Mudah dicapai (*Accessible*): Pelayanan harus mudah dicapai dari segi lokasi/tempat, sehingga penataan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

- d. Mudah dijangkau (*Affordable*): Pelayanan tidak sulit ditemukan dan terjangkau (*affordable*) oleh masyarakat, khususnya dari segi biaya dan jarak tempuh. Biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Bermutu (*Quality*): Pelayanan harus sempurna, diselenggarakan sejalan dengan kode etik dan standar profesi yang berlaku.

C. Praktik Mandiri Dokter Gigi

1. Praktik mandiri

Praktik mandiri merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan secara individu maupun melalui kerja sama, sesuai dengan kewenangan serta prosedur yang telah ditetapkan. Dokter Gigi memiliki kesempatan untuk bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan ataupun membuka praktik mandiri sesuai dengan kompetensinya. Pelayanan yang diberikan oleh Dokter Gigi di tingkat layanan primer meliputi:

- a. Melakukan pelayanan medik gigi dan mulut umum (rawat jalan tingkat pertama).
- b. Melakukan tindakan khusus medik gigi dan mulut tingkat sederhana.
- c. Melakukan tindakan darurat medik gigi dan mulut tingkat sederhana.
- d. Melakukan pemulihan fungsi gigi dan mulut tingkat sederhana.
- e. Melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan pencegahan penyakit gigi dan mulut (Puskesmas Arjuna, 2020).

2. Tugas dokter gigi

Tugas pokok seorang Dokter Gigi di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, termasuk praktik mandiri, adalah melaksanakan pelayanan medik gigi dan mulut yang bersifat umum dan tingkat sederhana. Menurut Permenkes No. 001

Tahun 2012 (dalam Setiawati, 2016) dokter Gigi layanan primer (sebagai *first professional degree* dan *gate-keeper*) bertanggung jawab menyelesaikan keluhan pasien yang masih dalam batas kompetensi dan kewenangannya, serta mengendalikan sistem rujukan.

Merujuk pada uraian tugas dan fungsi di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), tugas pokok Dokter Gigi meliputi, pelayanan *Kuratif* (Penyembuhan) dan *Rehabilitatif* (Pemulihan) Puskesmas Tigo Baleh (2022).

Melakukan pelayanan medik gigi dan mulut umum rawat jalan tingkat pertama (seperti pemeriksaan, penambalan, pencabutan gigi sederhana, dan perawatan saluran akar sederhana). Melakukan tindakan darurat medik gigi dan mulut. Melakukan pemulihan fungsi gigi dan mulut tingkat sederhana (misalnya pembuatan gigi tiruan sederhana).