

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

1. Pengertian kepuasan pasien

Wijono (dalam Antari, 2022) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, berarti pelanggan tidak puas. Jika hal ini yang terjadi maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh provider, dan kepuasan masyarakat adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal cenderung akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien yang loyal atau setia akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodik dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluhan yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Anggriani, 2017).

2. Dimensi kepuasan pasien

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). Jalias, Sitti, dan Fairus (2020) menyatakan 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. 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) menyatakan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. 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 kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas. Azwar (dalam Antari, 2022) 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, serta 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 (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Kotler (dalam Aulia, dkk 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. Andriani (2017) menyatakan 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, dan pengelolaan pengaduan.

3. Tingkat kepuasan

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

a. Sangat puas, apabila kinerja melebihi harapan, pasien akan merasa sangat senang atau bahagia.

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

Anwar (dalam Antari, 2022) menyatakan tingkat kepuasan dapat diukur melalui lembar kuesioner yang mencakup hal-hal yang dianggap penting. Pengukuran dilakukan melalui skala *Likert*, dengan pemberian skor:

- 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 yang mempengaruhi kepuasan pasien

Andriani (2017) menyatakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien 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) Sosial Interaksi 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 telah yakin bahwa orang lain puas pada pelayanan yang di pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.
- 4) Kebudayaan Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang di miliki, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien.

b. Faktor eksternal

1) Karakteristik produk

Karakteristik dari 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 memiliki peran 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 keperawatan harus kompeten, memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. 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 kenyamanan suasana secara fisik, namun suasana keakraban antara pasien dan pemberi layanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien.

6) Komunikasi

Interaksi antara pasien dan pemberi pelayanan kesehatan dapat terjalin baik dari komunikasi. Setiap keluhan pasien harus cepat diterima agar pasien merasa dipedulikan. Perasaan dipedulikan oleh pemberi pelayanan kesehatan akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan kesehatan.

B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

1. Pengertian pelayanan kesehatan

Pelayanan kesehatan ialah suatu sistem pelayanan yang fokus utamanya untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat melalui tindakan yang bersifat promotif dan preventif (Notoatmojo dalam Widiarti, dkk 2018).

Pelayanan yang berkualitas merupakan hak setiap individu dan dapat menjadi keunggulan kompetitif dibandingkan penyedia layanan kesehatan lainnya. Persepsi pasien memegang peranan penting dalam menilai mutu pelayanan

kesehatan, karena persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien serta menciptakan citra yang baik bagi layanan kesehatan tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh (Kotler dalam Riawati dan Wijaya, 2022).

2. Kesehatan gigi dan mulut

Kesehatan gigi dan mulut juga perlu diperhatikan, karena dapat memengaruhi kondisi kesehatan tubuh secara keseluruhan. Masalah kesehatan gigi dan mulut di Indonesia masih menjadi perhatian utama dalam pembangunan sektor kesehatan dan harus mendapat perhatian dari tenaga medis. Penyakit gigi dan mulut yang paling sering ditemui pada masyarakat adalah karies gigi dan peradangan gusi. Kedua penyakit ini umumnya disebabkan oleh kurangnya kebersihan mulut serta pola makan yang tidak sehat (Husna dan Prasko, 2019).

3. Tujuan pelayanan Kesehatan

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan seseorang maupun masyarakat untuk menyelesaikan berbagai masalah yang ada. Seiring bertambahnya tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi, keperluan terhadap pelayanan kesehatan juga berangsur-angsur tinggi. Upaya yang bisa dilaksanakan yaitu meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara optimal (Riyadi dan Harmoko, 2018).

4. Syarat pelayanan kesehatan

Azwar (dalam Puspitasari dan Arifianty, 2016) menyatakan hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan yaitu :

a. Konsisten

Konsisten yaitu jasa yang selalu ada (tersedia) dan berlangsung secara berkelanjutan. Hal ini berarti setiap layanan kesehatan yang diperlukan tidak sulit diakses dan dijangkau dengan mudah oleh masyarakat.

b. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan yang bisa didapatkan oleh masyarakat (*acceptable*) dan sejalan dari norma yang ada (*appropriate*). Yang berarti, jasa tidak bertentangan dengan budaya setempat.

c. Mudah dicapai

Untuk memenuhi kebutuhan adalah bisa dicapai (*accessible*), khususnya dari segi tempat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan sarana kesehatan menjadi sangat penting.

d. Mudah dijangkau

Tidak sulit ditemukan (*affordable*) oleh masyarakat, khususnya dari segi biaya dan jarak tempuh. Agar kondisi ini tercapai, diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

e. Bermutu

Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah tindakan keperawatan sempurna, dan diselenggarakan sejalan dengan kode etik dan standar yang berlaku.

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 dokter gigi 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 19 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

Kemenkes RI (2016) menyatakan 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.

Kevin (2022) menyatakan 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.