

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan

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

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah pasien mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Aulia dkk., 2017).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan dan upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oeh pasien ditentukan oleh kenyataan

apabila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu pelayanan). Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika pergi berobat karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Lisnawaty dkk., 2016)

Menurut Astuti dkk., (2020), dimensi kepuasan kualitas dibagi dalam lima dimensi antara lain sebagai berikut:

1. Bukti Fisik *Tangibles*

Menurut Jalias & Idris (2020), bukti fisik mencakup semua aspek yang berkaitan dengan tampilan fisik layanan kesehatan, termasuk fasilitas, peralatan, serta sarana komunikasi yang digunakan oleh petugas pelayanan. Tampilan fisik biasanya menjadi hal pertama yang langsung diperhatikan oleh pasien, sehingga mereka cenderung menilai potensi kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kondisi fisik tempat tersebut. Jika lingkungan pelayanan terlihat bersih, rapi, dan teratur, pasien akan beranggapan bahwa fasilitas tersebut mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Selain itu, kenyamanan yang dirasakan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan

2. Kehandalan *Reliability*

Menurut Ahmad (2019), kehandalan adalah kemampuan petugas layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan bisa dipercaya. Kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan dalam kehandalan dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam

memberikan pelayanan, cepatnya proses pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang diberikan, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Jika semua aspek ini terpenuhi, pasien cenderung merasa lebih puas dan nyaman.

3. Ketangkapan *Responsiveness*

Ketangkapan adalah kesediaan petugas pelayanan untuk memberikan bantuan serta menyediakan layanan dengan cepat dan tepat, pelayanan yang diberikan oleh petugas medis, terutama dokter, merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pengobatan pasien. Sikap yang ditunjukkan oleh tenaga medis harus sesuai dengan norma-norma yang diharapkan oleh masyarakat, terutama oleh pasien dan keluarga pasien. Seorang dokter dalam memberikan pelayanan harus bersikap sopan, sabar, ramah, percaya diri, serta penuh perhatian terhadap pasien. Selain itu, dokter juga harus selalu siap memberikan pertolongan yang dibutuhkan, menjaga hubungan yang baik dengan perawat yang merawat pasien, dan menjalin komunikasi yang baik dengan pasien serta keluarganya, agar tercipta rasa percaya dari pasien terhadap dokter tersebut (Anggraini, 2015)

4. Jaminan atau kepastian *Assurance*

Menurut Kotler (dalam Aulia et al., 2017), jaminan atau kepastian meliputi pengetahuan, keramahan, serta kemampuan petugas pelayanan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pasien, termasuk sikap sopan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh tenaga kesehatan. *Assurance* merujuk pada kemampuan petugas kesehatan dalam membangun keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada pasien, yang selanjutnya mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan keselamatan pasien, praktik mandiri dokter gigi menerapkan prinsip "*patient safety*"

dalam setiap pelayanannya, sehingga pasien merasa aman selama mendapatkan perawatan.

5. Empati *Empathy*

Empati adalah kemampuan petugas untuk memberikan perhatian secara personal, memudahkan komunikasi yang efektif, serta memahami kebutuhan pasien dengan baik. Menurut Jalias & Idris (2020), ketika pasien merasa kurang puas, terutama karena petugas tidak memberikan kesempatan pasien bertanya tentang apa yang mereka keluhkan sehingga pasien akan merasa kebutuhannya kurang diperhatikan. Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah petugas medis tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari tempat layanan kesehatan pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas oleh karena itu hal ini sangat penting untuk dikembangkan agar pasien selalu merasa diperhatikan serta dilayani kebutuhannya sehingga pasien menjadi puas.

B. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Andriani (2017), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terbagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal yaitu:

1. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam diri sendiri, yaitu :

- a. Karakteristik individu terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

- b. 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.
- c. Faktor emosional Seseorang yang telah yakin bahwa orang lain puas pada pelayanan yang di pilih maka orang tersebut cenderung memiliki keyakinan yang sama.
- d. Kebudayaan Perilaku pasien sangat dipengaruhi oleh keyakinan dan kebudayaan yang di miliki, sehingga pemberi pelayanan kesehatan harus memahami peran pasien

2. Faktor eksternal

a. 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

C. Klasifikasi tingkat kepuasan

Menurut 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.:

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

Menurut Sugiyono (2016), kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di katagorikan menjadi sangat puas, puas dan tidak puas. Tingkat kepuasan dapat dilakukan dengan membuat kuesioner yang terdiri dari 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 ketidak puasan dikatagorikan 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. Wisatawan Asing (*Dental Tourism*)

Dental tourism didefinisikan oleh *American Dental Association* sebagai tindakan berpergian ke negara lain untuk mendapatkan perawatan gigi. *Dental tourism* merupakan sektor yang sangat penting dalam perkembangan industri pariwisata. Tujuan utama dalam dental tourism adalah wisatawan asing dapat mencari perawatan gigi di luar dari pelayanan kesehatan di negara asalnya sambil berlibur (Poniman dkk., 2023). Faktor utama yang meningkatkan wisata gigi. Menurut Turner (dalam Dwiastuti & Ratih, 2023), adalah biaya pengobatan, kepuasan pasien dengan pengobatan yang diterima, dan perjalanan udara yang lebih

murah. Dokter gigi di Bali memiliki staf berbahasa Inggris dengan kualifikasi yang dapat diverifikasi, dilengkapi dengan teknologi modern dan menawarkan berbagai perawatan gigi sehari-hari dan spesialis melaksanakan tambalan darurat, pemeriksaan rutin atau perawatan yang lebih kompleks. *Dental tourism* merupakan industri yang terus berkembang dengan mulai berkembangnya dunia pariwisata di Bali.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dental tourism di Bali memperoleh hasil analisis yang membentuk variabel baru yang mempengaruhi dental tourism yang ada di Bali, yaitu fasilitas dan akses perawatan gigi, kualitas pelayanan klinik gigi, cara pembayaran, kebersihan klinik gigi, dan biaya perawatan yang murah (Poniman dkk., 2023). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Poniman dkk., (2023), menunjukkan bahwa fasilitas dan akses perawatan gigi yang terdiri dari beberapa variabel yaitu lokasi klinik, kenyamanan ruang tunggu, waktu tunggu yang singkat, penampilan fasilitas, kecepatan pelayanan, dan biaya perjalanan yang murah menjadi hal yang berpengaruh dalam pelaksanaan dental tourism di Bali. *Dental tourist* akan merasa puas jika lokasi klinik yang didatanginya dekat dengan pusat destinasi wisata. Ruang tunggu yang ditawarkan di berbagai klinik yang menjalankan dental tourism juga sangat baik dengan ruang tunggu dengan kursi yang nyaman, serta tersedianya wifi, majalah, televisi, dan minuman seperti teh dan kopi.

E. 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 Widiati dkk., 2018). Pelayanan yang berkualitas merupakan hak setiap individu dan dapat 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 & Harmoko, 2018).

4. Syarat pelayanan kesehatan

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

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.

F. Praktik Bersama 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 peraturan perundang-undangan. Bangunannya harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang (Permenkes RI, 2014).

Tugas dokter gigi menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), dokter dan dokter gigi adalah 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. 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. Dokter gigi dibantu oleh asisten yaitu perawat gigi (*dental hygienist*), teknisi gigi, dan ahli terapis gigi.

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 (Kevin, 2022) :

1. Mendiagnosis
2. Mengobati
3. Memberikan edukasi tentang pencegahan berbagai masalah kesehatan gigi, gusi dan mulut.