

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah suatu produk berupa jasa atau barang yang dihasilkan oleh suatu produsen, dalam hal ini dapat provider atau institusi kesehatan. Pelayanan kesehatan sekilas sama dengan barang ekonomi yang ada di pasar. Pelayanan kesehatan memiliki karakteristik unik yang tidak dimiliki oleh barang ekonomi yang lain (Retnaningsih, 2013).

Tujuan pelayanan kesehatan yang baik yaitu tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat (*customer satisfaction*). Harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*provider satisfaction*) pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institution satisfaction*), dapat diselenggarakan dengan pelayanan yang efektif (Sutoto, 2001).

Pelayanan kesehatan memiliki karakter atau sifat sebagai berikut: 1) Hak asasi manusia. 2) *Uncertainly*. 3) *Consumer Ignorance*. 4) Eksternalitas. 5) Padat karya dan padat modal. 6) *Mix Output*. 7) Sebagai barang konsumsi atau investasi. 8) Restriksi Kompetisi (Retnaningsih, 2013).

Kinerja penyedia pelayanan kesehatan dapat dinilai dengan melihat tiga aspek, yaitu: efisiensi, efektivitas, dan ekuitas. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan, tidak dapat berdiri sendiri (Retnaningsih, 2013).

Azwar (1996) mengemukakan bahwa dalam pelayanan kesehatan yang baik harus memiliki berbagai persyaratan pokok, antara lain: a) tersedia dan berkesinambungan yaitu semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, dan keberadaannya dalam masyarakat adalah tersedia pada setiap saat dibutuhkan. b) dapat diterima dan wajar yaitu pelayanan kesehatan tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. c) mudah dicapai, yaitu dalam pelayanan kesehatan adalah dari sudut lokasi sehingga pengaturan distribusi kesehatan menjadi sangat penting. d) mudah dijangkau, yaitu dari sudut biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus dapat diupayakan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. e) bermutu, yaitu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa layanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang ditetapkan.

## 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Tjiptono dan Chandra, 2005). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Konsumen merasa kecewa atau tidak puas apabila hasil kinerja suatu produk atau jasa tersebut dibawah harapan. Kinerja yang dihasilkan oleh suatu produk atau jasa dapat memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas (Kotler, 2002).

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak faktor-faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektifitas tersebut dapat berkurang dan bahkan dapat menjadi obyektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap suatu hal. Kepuasan pasien dapat dikaji dengan suatu instrumen penelitian yang cukup *valid* disertai dengan metode penelitian yang baik (Suryawati, 2004).

Kepuasan pasien terdapat dua dimensi, yaitu dimensi pertama merupakan kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi yang meliputi hubungan dokter-pasien, kenyamanan layanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas layanan dan keamanan tindakan. Dimensi kedua merupakan kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan

layanan kesehatan, yang meliputi ketersediaan, kewajaran, keterjangkauan, efisiensi dan mutu layanan kesehatan (Krowinski dan Steven, 1996).

Menurut Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta kesesuaian dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Harapan tersebut jika terpenuhi, berarti pelayanan tersebut memberikan suatu kualitas yang baik. Kualitas merupakan ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu (Marimin, 2004).

Kepuasan pasien dapat diukur dan dipantau sehingga diperlukan berbagai metoda untuk mengukur dan memantaunya, dapat dilakukan dengan cara: a) Sistem keluhan dan saran. b) Survei kepuasan pelanggan. c) *Gosh shopping* (mempekerjakan beberapa orang yang berperan sebagai pasien untuk menggali dan menemukan kelemahan pelayanan). d) *Lost customer analysis* (menghubungi pelanggan yang tidak menggunakan jasa klinik dan berpindah ke klinik lain supaya memahami mengapa hal tersebut terjadi) (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Kepuasan pasien dapat memberikan manfaat bagi klinik tersebut antara lain: a) Sarana pemasaran dari mulut ke mulut. b) Meningkatkan hubungan yang harmonis antara klinik dengan pelanggan. c) Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan sehingga klinik akan dapat bertahan

terutama dalam lingkungan perubahan yang sangat cepat. d) Meningkatkan profit klinik. e) Meningkatkan citra klinik di mata masyarakat (Sutoto, 2001).

Penilaian kualitas pelayanan oleh pasien menurut Parasuraman dkk. (1985) dibedakan dalam lima dimensi, antara lain: a) Tampilan fisik (*tangible*), meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. b) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. c) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan membantu memberikan pelayanan dengan tanggap. d) Kepastian jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat kepercayaan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. e) Kemampupahaman (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

*Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) merupakan alat untuk mengukur kepuasan pada pasien. Alat ukur DSQ terdiri atas 19 macam pernyataan yang menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Mascarenhas, 2001). *Dental Satisfaction Questionnaire* mengukur semua kepuasan pasien dengan teliti dan terdapat tujuh dimensi, yaitu: a) *Access* (akses), meliputi kemudahan dan ketercapaian lokasi. b) *Availability* (ketersediaan), tersedianya petugas pelayanan kesehatan

gigi dan mulut dan peralatan yang ada untuk menangani pasien. c) *Cost* (biaya), biaya dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. d) *Continuity* (berberkelanjutan), keinginan pasien untuk datang kembali. e) *General satisfaction* (kepuasan secara umum), kepuasan yang diterima pasien terhadap pelayanan dari petugas kesehatan gigi dan mulut. f) *Pain management* (managemen rasa sakit), kemampuan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk menangani rasa sakit yang diderita pasien. g) *Quality* (kualitas), kemampuan petugas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk memberikan pelayanan kepada pasien (Davies dan Ware, 1982).

### 3. Penumpatan Gigi

Penumpatan gigi merupakan perawatan untuk memugar bentuk, fungsi, dan penampilan gigi serta menciptakan gigi-geligi yang stabil, sehat dan berfungsi baik, dalam penumpatannya dengan meletakkan bahan di dalam kavitas (Harty dan Ogston, 1993). Tujuan penumpatan di kedokteran gigi yaitu mengganti struktur gigi yang terkena penyakit atau hilang dengan menggunakan bahan yang dapat mengembalikan fungsi dan penampilan (Craig, dkk, 2004).

Macam-macam bahan yang digunakan untuk penumpatan gigi secara langsung antara lain: 1) komposit, 2) kompomer, 3) ionomer hybrid, 4) ionomer kaca. Masing-masing bahan penumpatan gigi terdapat kelebihan dan kekurangan masing-masing. Komposit memiliki kelebihan estetis yang baik, tahan terhadap tekanan, dan tidak mudah

aus, akan tetapi komposit sedikit melepaskan *fluoride* bahkan tidak melepaskan *fluoride*. Bahan kompommer memiliki estetik yang baik dan dapat melepaskan *fluoride* tetapi mudah aus. Ionomer hybrid melepaskan *fluoride* lebih banyak dari pada kompommer akan tetapi mudah aus sehingga tidak digunakan dalam restorasi posterior. Ionomer kaca melepaskan paling banyak *fluoride* dan paling baik digunakan untuk pasien dengan risiko karies yang tinggi (Craig, dkk, 2004).

#### 4. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik dibedakan menjadi Klinik Pratama dan klinik utama berdasarkan jenis pelayanannya. Klinik Pratama yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan klinik utama yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik (Kemenkes RI, 2011).

Klinik harus memenuhi syarat lokasi, bangunan, sarana dan prasarana, peralatan, dan ketenagaan yang terdiri dari tenaga medis, tenaga kesehatan serta tenaga non kesehatan. Lokasi klinik yang didirikan sesuai dengan rencana tata ruang dan wilayah. Bangunan dan ruang klinik harus permanen dan tidak bergabung dengan tempat tinggal atau unit kerja yang lain. Penyediaan ruangan di klinik menyesuaikan

dengan penyelenggaraan pelayanan tetapi paling tidak menyediakan ruang tunggu, ruang konsultasi, ruang tindakan, ruang farmasi, ruang administrasi, dan beberapa ruangan tergantung dengan kebutuhan pelayanan (Yustiawan, 2013).

Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang beralamatkan di Jalan Kapten Piere Tendean 56 Yogyakarta didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tanggal 25 Desember 2014 dan diresmikan oleh Prof. Dr. Bambang Cipto, MA. Klinik dengan layanan 24 jam melayani masyarakat, baik masyarakat umum maupun warga Muhammadiyah. Fasilitas pelayanan kesehatan berizin Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta dengan nomor 503/2899 sampai dengan tanggal 15 April 2020. Fasilitas yang terdapat di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yaitu ruang tunggu, full AC dan TV LCD, parkir kendaraan depan dan samping klinik, ruang menyusui, toilet dan kamar mandi terpisah untuk pria dan wanita serta mushola.

Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta memiliki perbedaan dengan klinik pada umumnya yang terletak pada layanan dan fasilitasnya (Hilman, 2014). Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta memiliki keunggulan yaitu menggunakan teknologi canggih seperti mesin pengukur kebugaran tubuh secara menyeluruh yakni *Body Compositition Monitor* dan terdapat layanan konseling untuk mengendalikan psikologi pasien. Disamping keunggulan diatas, Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta juga memiliki perbedaan dengan klinik

pada umumnya yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat menggunakan kartu UMY sehingga dalam memperoleh pelayanan kesehatan tidak dipungut biaya dan menerima masyarakat dengan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS).

Jenis pelayanan di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta terdiri dari pelayanan poli umum, gigi, kebidanan (KIA dan KB), edukasi dan konseling, pemeriksaan cek gula darah sederhana, EKG dan USG. Poli gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta melayani penumpatan gigi, pencabutan, scalling, pembuatan gigi tiruan, perawatan saluran akar, dan lain-lain. Penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta menggunakan berbagai macam bahan tumpat antara lain resin komposit dan semen ionomer kaca.

Waktu pelayanan poli umum 24 jam sehari kecuali hari libur. Pelayanan gigi hari Senin hingga Sabtu pukul 13.00 – 19.00. Pelayanan kebidanan (KIA dan KB) hari Senin hingga Sabtu pukul 09.00 – 14.00. Edukasi dan Konseling setiap hari Senin sampai Sabtu pukul 14.00 – 17.00. Dokter gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta berjumlah 4 orang dengan jadwal jaga yang bergantian setiap harinya.

## **B. Landasan Teori**

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut akan baik jika pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pasien. Kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dikaji

menggunakan suatu instrumen penelitian yaitu *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) oleh Davies dan Ware (1982) yang terdiri dari tujuh dimensi, yaitu: a) *access* (akses), b) *availability* (ketersediaan), c) *cost* (biaya), d) *continuity* (berkelanjutan), e) *general satisfaction* (kepuasan secara umum), f) *pain management* (managemen rasa sakit), g) *quality* (kualitas).

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut salah satunya adalah penumpatan gigi. Penumpatan gigi merupakan perawatan untuk memugar bentuk, fungsi, dan penampilan gigi serta menciptakan gigi-geligi yang stabil, sehat dan berfungsi baik, dalam penumpatannya dengan meletakkan bahan di dalam kavitas. Macam-macam bahan yang digunakan untuk penumpatan gigi secara langsung antara lain: 1) komposit, 2) kompomer, 3) ionomer hybrid, 4) ionomer kaca.

Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta merupakan klinik yang didirikan oleh Universitas Muhammadiyah Yogyakarta relatif baru yang diresmikan tanggal 25 Desember 2014. Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta memiliki perbedaan dengan klinik pada umumnya yang terletak pada layanan dan fasilitasnya. Keunggulan lain yang dimiliki Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yaitu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat menggunakan kartu UMY sehingga dalam memperoleh pelayanan kesehatan tidak dipungut biaya (UMY, 2014).

### C. Kerangka Konsep



Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep

### D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas terdapat pertanyaan penelitian: Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta ditinjau dari 7 dimensi, a) *access*, b) *availability*, c) *cost*, d) *continuity*, e) *general satisfaction*, f) *pain management*, g) *quality*.