

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telah Pustaka

1. Kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas adalah penyedia jasa yang mampu secara terus-menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama. Penelitian *Hart et al.* (1990), tentang kualitas suatu pelayanan jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan jasa ditentukan oleh pengguna jasa (Tangkilisan, 2007).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus. Kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya. Kualitas dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*kontrollable*).

Kualitas tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi (Al-Assaf, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien/ pelanggan. Kepuasan semakin sempurna, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Satrianegara, 2009)

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh komunikasi dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*), kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu (*Past Experince*) dan pengaruh komunikasi eksternal. Kenyataannya pelayanan yang diterima/dirasakan pasien dengan harapan pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Puspita, 2009).

Prijanti (2013) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang di kenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi: (a.) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan tepat waktu. Contoh jika suatu pelayanan jasa menyatakan bahwa jam buka layanan, antara jam 08.00-16.00 WIB. Pelayanan akan di nilai reliabel oleh pelanggan jika secara konsisten pelayanan jasa tersebut tetap memberikan pelayanan sesuai dengan jam dan hari kerja kerja yang telah ditentukan. (b.) Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan dimensi yang dimasukan ke dalam

kemampuan petugas kesehatan guna menolong pelanggan/ pasien dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. (c.) Jaminan (*assurance*) kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Berdasarkan riset dimensi ini meliputi faktor: (1) Keramahan (*courtesy*), adalah meliputi kesopanan, perhatian, dan sikap petugas pelayanan kesehatan, (2) Kompetensi (*competence*), artinya ketrampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan pelayanan, (3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, dan prestasi, (4) Keamanan (*security*), yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman pada pasien. Contohnya pada masa pandemi covid-19, seluruh tenaga kesehatan menerapkan protocol kesehatan guna memberikan rasa aman terhadap pasien yang akan berkunjung. (d.) Empati (*emphaty*) merupakan kesediaan penyedia pelayanan jasa untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Dimensi ini merupakan penggabungan dari aspek: (1) Akses (*aces*), yaitu kemudahan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan penyedia jasa, (2) Komunikasi (*communication*), yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau menerima masukan dari konsumen, (3) Pemahaaman pada konsumen (*understanding the customer*), yaitu usaha penyedia jasa untuk mengetahui

dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. (e.) Bukti fisik (*Tangible*) menurut kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Misalnya pada masa pandemi covid-19 saat ini yaitu dengan menyediakan ruang penerimaan pasien yang bersih dan nyaman dilengkapi dengan alat pengukur suhu (termometer) otomatis, hand sanitizer, air purifier, serta berbagai perlengkapan lain seperti kursi yang nyaman, lantai berkeramik, TV, peralatan pelayanan kesehatan yang memadai dan sesuai dengan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19, serta APD staf/ petugas kesehatan yang lengkap, rapi, menarik dan bersih.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Secara umum pengertian kepuasan konsumen atau ketidak puasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Haryadi (2013) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada

kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Jika pasien tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Haryadi, 2013).

Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999, dalam Aliffianti, 2015). Pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

Made, dkk (2016) mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain : (a) Kualitas produk/jasa yaitu pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. (b) Kualitas pelayanan yaitu memegang peranan penting dalam industri jasa. Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, (c) Faktor emosional yaitu pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien yang memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan "rumah sakit mahal" cenderung

memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, (d) Harga yaitu elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien, (e) Biaya yaitu dalam mendapatkan produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Dewi (2016) berpendapat bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu: (a) Kinerja (*performance*) yaitu pendapat pasien terhadap karakteristik operasi dari pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan, dan kelengkapan peralatan rumah sakit, (b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya kelengkapan interior, eksterior, (c) Keandalan (*reliability*) yaitu sejauh mana kemungkinan kecil akan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan harapan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan dalam memberikan jasa kesehatannya, (d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi

standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi seperti peralatan, pengobatan, (e) Daya tahan (*durability*) yaitu berkaitan dengan seberapa produk tersebut digunakan, dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis dalam penggunaan peralatan rumah sakit, misalnya peralatan bedah, alat transportasi dan sebagainya, (f) *Service ability* yaitu meliputi kecepatan, kompetensi serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dengan memberikan penanganan yang cepat dan kompetensi yang tinggi terhadap keluhan pasien sewaktu-waktu, (g) Estetika yaitu merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indera, misalnya keramahan tenaga kesehatan termasuk dokter dan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk, dan sebagainya.

3. Orthodontia

Orthodontia berasal dari bahasa Yunani yaitu *orthos* dan *dons*, yang berarti *orthos* (baik, betul) dan *dons* (gigi). Orthodontia dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang bertujuan memperbaiki atau membetulkan letak gigi yang tidak teratur atau tidak rata. Angel berbendapat, Orthodontia adalah ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk meratakan atau membetulkan kedudukan gigi geligi, sedangkan menurut *American Association of Orthodontist*, Orthodontia adalah ilmu yang mempelajari pertumbuhan dan perkembangan gigi dan jaringan sekitarnya dari janin

sampai dewasa dengan tujuan mencegah dan memperbaiki keadaan gigi yang letaknya tidak baik untuk mencapai hubungan fungsional serta anatomis yang normal (Sulandjari, 2008).

Perawatan orthodontia memiliki tujuan mendapatkan hasil sebaik mungkin bagi setiap individu yang dirawat meliputi: estetik wajah, susunan gigi geligi, hubungan oklusi statis dan fungsi yang baik, keuntungan psikologis dan mempertahankan kesehatan gigi dan jaringan pendukung agar dapat stabil setelah perawatan (Kornialia, 2018). Tujuan lain dari perawatan orthodonti antarlain: (1.) Mencegah terjadinya keadaan abnormal dari bentuk muka yang disebabkan oleh kelainan rahang dan gigi. (2.) Mempertinggi fungsi pengunyahan yang benar (3.) Mempertinggi daya tahan gigi terhadap terjadinya karies (4.) Menghindarkan perusakan gigi terhadap penyakit periodontal (5.) Mencegah perawatan ortodontik yang berat pada usia lebih lanjut (6.) Memperbaiki cara bicara yang salah (7.) Menghilangkan kebiasaan buruk yang dapat menimbulkan kelainan yang lebih berat (8.) Memperbaiki persendian temporomandibuler yang abnormal (9.) Menimbulkan rasa percaya diri yang besar (10.) Memperbaiki persendian temporomandibuler yang abnormal (Sulandjari, 2008).

Perawatan orthodonti merupakan perawatan untuk merapikan gigi berjejal dengan menggunakan alat orthodonti (Risksedas, 2018). Alat orthodontia adalah suatu alat yang digunakan untuk memperbaiki atau mempertahankan posisi gigi atau hubungan oklusi dan dapat meneruskan tekanan pada gigi dan atau unit maksilo-fasial sekeletal untuk mencapai

tujuan dari perawatan yaitu efisiensi fungsi, keseimbangan struktural dan keseimbangan estetik (Marlisa dkk, 2013)

4. Pandemi Covid-19

Pandemi merupakan wabah penyakit yang menjangkit secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir ke seluruh negara atau pun benua dan biasanya mengenai banyak orang. Peningkatan angka penyakit diatas normal yang biasanya terjadi, penyakit ini pun terjadi secara tiba-tiba pada populasi suatu area geografis tertentu (Astari dkk, 2021).

Coronavirus Disease (Covid-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan dikenal sebagai sindrom pernafasan akut atau parah virus corona 2 (SARS-CoV-2) (Helmi, 2020). *Coronavirus Disease* ialah jenis penyakit yang belum teridentifikasi sebelumnya oleh manusia, virus ini dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat yang sering terjadi, orang yang memiliki resiko tinggi tertular penyakit ini ialah orang yang melakukan kontak erat dengan pasien Covid-19 yakni dokter dan perawat.

Pandemi covid-19 yaitu wabah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang menyerang pada saluran pernafasan manusia dan dapat menyebabkan kematian, penyakit tersebut dapat menyerang siapa saja dan sekarang sudah terjadi dimana-mana. Penyakit tersebut berasal dari daerah Wuhan China, dan penyakit tersebut sekarang sudah menyebar ke banyak Negara termasuk negara Indonesia.

B. Landasan Teori

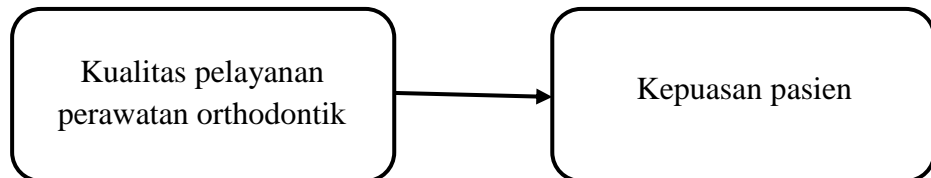
Kualitas pelayanan orthodontik merupakan derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan orthodontik yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di klinik gigi secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan yang ada. Konsep tersebut memformulasikan 5 dimensi yang di kenal dengan nama ServQual yaitu bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Ungkapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien, sebelum pasien menerima jasa pelayanan kesehatan, dan sesudah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan merupakan kepuasan. Kepuasan jasa pengguna pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien.

Kualitas pelayanan jasa kesehatan dipersepsikan secara baik sertra positif, maka harapan pasien dengan pelayanan yang diterima akan berdampak pada kepuasan pasien. Masa pandemi saat ini kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien saat kontrol orthodonti.

C. Kerangka Konsep

Dari landasan teori diatas dibuat suatu kerangka konsep suatu penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka konsep

D. Hipotesis

Dari landasan teori dan kerangka konsep, dapat diambil hipotesis sebagai berikut: Ada hubungan antara kualitas pelayanan orthodontik dengan kepuasan pasien di klinik gigi pada masa pandemi covid-19.