

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan dapat diartikan sebagai *pleasureable fulfillment* atau pemenuhan yang menyenangkan, yaitu tercapainya harapan pelanggan secara memuaskan. Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul setelah pembelian, yang bisa berupa rasa marah, ketidakpuasan, kejengkelan, netral, kegembiraan, atau kesenangan. Hal ini menggambarkan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca-pembelian, hasil dari perbandingan antara pengalaman yang dirasakan dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan, disarankan menggunakan skala multi-item, yang tidak hanya menilai kepuasan berdasarkan layanan perusahaan, tetapi juga berbagai komponen dalam proses layanan. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan mencakup ketanggapan pelayanan, profesionalisme, dan kepuasan menyeluruh terhadap jasa yang diterima (Gultom dkk., 2020).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan individu yang timbul setelah membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapannya. Dengan demikian, tingkat kepuasan bergantung pada selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan tersebut. Jika kinerja yang diberikan lebih rendah dari harapan, pasien cenderung merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya, jika

kinerja memenuhi harapan, pasien akan merasa puas. Dalam layanan kesehatan, rumah sakit perlu lebih berhati-hati karena ketidakpuasan yang berulang dapat mengakibatkan hilangnya pasien atau pelanggan. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien maupun keluarganya (Budiarti dkk., 2022).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan serta usaha petugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui jasa yang diberikan. Suatu layanan dianggap baik oleh pasien jika kenyataannya mampu memenuhi kebutuhan mereka, berdasarkan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Pasien sering kali memiliki pengalaman kurang menyenangkan atau bahkan menakutkan saat menjalani pengobatan akibat layanan yang tidak optimal dan cenderung merugikan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien (Fatrida dkk, 2019).

2. Pelayanan kesehatan gigi

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan atau petugas untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima baik memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit (Desi Zainul Akmal dkk., 2022).

Layanan kesehatan gigi dan mulut terdiri dari pelayanan medis gigi oleh dokter gigi dan terapis gigi, pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut oleh perawat gigi. Pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut dilaksanakan dengan sangat menyeluruh, baik pada individu maupun masyarakat, dimana ruang lingkupnya berfokus pada promotif, preventif dan kuratif dasar. Sehingga pelayanan yang disajikan pada pasien tercapai kepuasan yang maksimal (Imran dkk., 2023).

3. Dimensi kepuasan pasien

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan. Kantohe dkk (2023) pada penelitiannya membagi dimensi mutu pelayanan menjadi tiga dimensi, yaitu:

- a. Kemampuan/kehandalan (*Reliability*), yaitu kehandalan kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji, bertanggung jawab dan tepat waktu.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan dan kesigapan dari para petugas di rumah sakit secara cepat, tepat, rela untuk membantu dan menolong pasien, serta siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan pasien.
- c. Sarana Prasarana (*Tangibles*), yaitu kemampuan sarana dan prasarana yang diberikan petugas berupa fasilitas yang menarik, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan dan penampilan petugas.

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan standar kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan ini dapat dinilai dari aspek bentuk, tampilan, performa, fungsi, hingga aspek estetikanya. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, diperlukan strategi yang efektif agar performa pelayanan tetap terjaga atau bahkan meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan erat kaitannya dengan keberhasilan penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas tersebut menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih penyedia pelayanan kesehatan, terutama berdasarkan pengalaman dan tingkat kepuasan sebelumnya. Saat ini, banyak pengelola rumah sakit yang mulai memanfaatkan persepsi pasien sebagai dasar untuk mengelola pelayanan dan staf mereka, dengan tujuan melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Fachrurrozi dkk., 2023).

5. Rumah sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah fasilitas yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sehingga penting bagi rumah sakit untuk menyediakan layanan yang memuaskan agar pasien merasa nyaman dan

bersedia mendapatkan perawatan di sana, oleh karena itu, demi menjaga kualitas pelayanan kesehatan, manajemen rumah sakit perlu memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan (Anfal, 2020).

Rumah Sakit merupakan Lembaga Pemerintah yang menjalankan fungsi kesehatan yakni memberikan sarana dasar, upaya kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang, dimana dalam penyelenggaraan harus memperhatikan fungsi sosial. Rumah Sakit Daerah Umum (RSUD) Cilacap merupakan pelayanan publik yang senantiasa melakukan pemasaran atas peran, fungsi dan manajemen Rumah Sakit, oleh karena itu RSUD Cilacap terus berbenah diri untuk mengembangkan kualitas manajemen rumah sakit, melaksanakan tugas dan fungsi rumah sakit secara professional dan proporsional demi meningkatkan kepuasan pelanggan (Riyanto, 2023).

B. Landasan Teori

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan individu yang timbul setelah membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapannya. Dengan demikian, tingkat kepuasan bergantung pada selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan tersebut (Budiarti dkk, 2022). Mengukur kepuasan pelanggan adalah komponen krusial dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan menjadi faktor kunci dalam pengembangan sistem penyediaan pelayanan yang responsif terhadap keluhan, mengurangi biaya dan waktu, serta memaksimalkan hasil pelayanan bagi pasien (Wulan dkk., 2019). Untuk mengukur kepuasan itu sendiri diklasifikasikan menjadi 3 dimensi yaitu:

Kemampuan/kehandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Sarana prasarana (*Tangibles*).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk menilai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Putri dkk., 2023). Rumah sakit adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang senantiasa melakukan pemasaran atas peran, fungsi dan manajemen, oleh karena itu RSUD Cilacap terus berbenah diri untuk mengembangkan kualitas Manajemen Rumah Sakit, melaksanakan tugas dan fungsi rumah sakit secara professional dan proporsional.

C. Pertanyaan Penelitian

Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan gigi di RSUD Cilacap?