

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kepuasan Pasien

1. Pengertian Tingkat Kepuasan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia kepuasan adalah perasaan senang, lega karena terpenuhinya semua kebutuhan secara memadai. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan sesudah pelayanan kesehatan gigi dan mulut mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi 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 ketidaksesuaian tingkat kepentingan pasien dengan kinerja yang dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Alapján-, 2016)

2. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), serta empati (emphaty) (Akhmad dkk., 2019)

- a. Faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah daya tanggap (responsiveness). Seorang petugas kesehatan harus tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien, informasi yang jelas dan mudah dimengerti, serta tindakan yang dilakukan cepat dan tepat saat pasien membutuhkan karena dengan begitu pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- b. Jaminan (assurance) akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien sehingga pasien tidak akan ragu untuk terus memeriksakan kondisinya di

fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien ini akan timbul karena pasien percaya dan yakin bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang mereka miliki.

- c. Empati (emphaty) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pasien akan merasa puas ketika petugas kesehatan dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dan tanpa membedakan statusnya.
- d. Keandalan (reability) yaitu ketika seorang tenaga kesehatan memberikan pelayanan, pengobatan, dan perawatan dengan cepat, tepat, dan handal pelayanan dijalankan sesuai jadwal, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit tentu akan membuat pasien merasa mendapat pelayanan yang optimal sehingga nantinya akan menimbulkan perasaan puas pada pasien tersebut.
- e. Bukti fisik (tangibles) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi. Pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika fasilitas fisik yang tersedia di fasilitas kesehatan dapat memenuhi harapan mereka seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman (Alkalah, 2016).

3. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Siapapun yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pasien, maka dialah yang bertanggung jawab akan kesehatan pasien tersebut (Nisa et al., 2023).

B. Peran Terapis Gigi dan Mulut Dalam Upaya Promotif, Preventif

Pengertian terapis Gigi dan mulut adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan kesehatan gigi, perawat gigi atau terapis gigi dan mulut sesuai peraturan perundang-undangan. Tenaga kesehatan khususnya Terapis Gigi dan Mulut sebagai tenaga professional memiliki ciri utama sebagai pemberi pelayanan asuhan kesehatan gigi dan mulut meliputi upaya peningkatan

kesehatan gigi dan mulut, upaya pencegahan penyakit gigi, manajemen pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan kesehatan dasar pada kasus kesehatan gigi terbatas serta dental assisting. Peran yang paling menonjol dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas selain dokter gigi adalah terapis gigi dan mulut, karena terapis gigi dan mulut merupakan tenaga yang paling lama kontak dengan pasien dibandingkan dengan tenaga-tenaga kesehatan lainnya. Terapis Gigi dan Mulut merupakan salah satu tenaga kesehatan yang mempunyai kemampuan di bidang promotif dan preventif serta mampu berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain dalam mengatasi permasalahan kesehatan gigi dan mulut, untuk itu dibutuhkan terapis gigi dan mulut yang kompeten dibidangnya (KMK RI, 2020). Pendidikan yang baik menciptakan seseorang yang berkualitas dan berkarakter sehingga memiliki pandangan yang luas kedepan untuk mencapai suatu cita-cita yang di harapkan dan mampu beradaptasi secara cepat dan tepat di dalam berbagai lingkungan (KMK RI, 2020). Tingkat pendidikan dan pengalaman bekerja juga sangat mempengaruhi kinerja seseorang terutama dalam pelayanan.

Kompetensi Terapis Gigi dan Mulut meliputi: melakukan komunikasi therapeutik, melakukan aplikasi fluor, melakukan fissure sealent, melakukan penambalan ART, melakukan pembersihan karang gigi, melakukan bimbingan sikat gigi pada individu/kelompok, melaksanakan program UKGS dan UKGM, melaksanakan penambalan sementara dan penambalan permanen, melakukan pencabutan gigi sulung dengan topikal anastesi dan infiltrasi anastesi serta melakukan rujukan.

Peran Terapis Gigi dan mulut sesuai dengan peran Terapis Gigi dan Mulut dalam penyelenggaraan kesehatan gigi dan mulut yang ada di Puskesmas berdasarkan wewenang menurut Pasal 12 ayat (1) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2016 tentang izin dan penyelenggaraan Praktek Terapis Gigi dan Mulut meliputi:

1. Upaya promotif kesehatan merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan promosi kesehatan agar seseorang atau masyarakat dapat

berprilaku hidup bersih dan sehat. Upaya peningkatan kesehatan gigi dan mulut (promotif) meliputi:

- a. Melakukan penyuluhan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut.
 - b. Melakukan pelatihan kader kesehatan gigi
 - c. Membuat dan menggunakan media komunikasi
2. Upaya Preventif adalah upaya yang dilakukan dengan pencegahan kesehatan gigi dan mulut (preventif) meliputi:
- a. Pemeriksaan gigi dan mulut
 - b. Menginstruksikan tehnik menyikat gigi yang baik
 - c. Melakukan scalling
 - d. Melakukan topikal aplikasi
 - e. Melakukan fissure sealent
 - f. Memelihara kesehatan gigi dan mulut pasien umum rawat inap.

C. Penyakit Gigi dan Mulut

Gigi dan mulut merupakan bagian dari tubuh kita yang sangat vital, sebab disanalah tempat masuknya makanan yang kita makan dan gigi yang menghancurkan makanan tersebut. Oleh sebab itu kesehatan dan kebersihan gigi dan mulut sangatlah penting. Banyak faktor yang dapat menyebabkan timbulnya penyakit gigi dan mulut, antara lain seperti diet yang tidak sehat, mengkonsumsi minuman alkohol dan merokok yang berbahaya dan berlebihan, dan kebersihan mulut yang tidak terawat, jamur dan bakteri. Beberapa macam penyakit gigi dan mulut yang biasa dijumpai antara lain:

1. Gingivitis merupakan penyakit radang gusi yang mengalami pembengkakan pada mulut sebab kurang terjaganya kebersihan mulut sehingga menyebabkan adanya karang gigi atau plak yang menumpuk dan berbatasan dengan tepi gusi
2. Acute Necrotizing Ulcerative Gingivitis (ANUG) adalah penyakit yang disebabkan oleh adanya infeksi pada nekrosis gingiva. Penyakit ini dapat terjadi pada siapa saja, terutama orang yang mengkonsumsi rokok secara berlebihan, stress berat, dan malnutrisi berat.

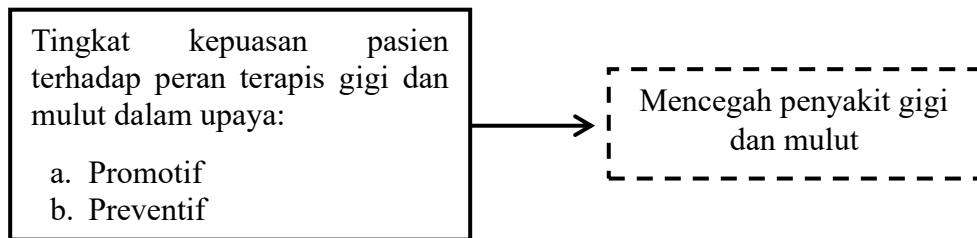
3. Karies gigi merupakan penyakit gigi yang terjadi pada kerusakan jaringan gigi hingga membentuk lubang
4. Pulpitis merupakan proses radang pada jaringan pulpa gigi yang menetap, gejalanya yakni gigi nyeri ketika mendapat rangsangan panas atau dingin
5. Nekrosis Pulpa adalah penyakit gigi yang disebabkan oleh adanya bakteri, trauma dan iritasi yang menyebabkan kerusakan dan kematian pada pulpa yang disebabkan oleh pulpitis yang tidak dirawat
6. Periodontitis merupakan inflamasi jaringan dan infeksi yang terjadi pada gingiva (gingivitis) yang tidak dirawat dan menyebar ke ligamen dan tulang alveolar penyangga gigi.
7. Herpes Simpleks adalah infeksi virus HIV yang terjadi pada sudut bibir atau mulut. Gejala yang ditimbulkan antara lain sensitive, terbakar pada daerah bibir atau perbatasan kulit bibir
8. Glositis merupakan penyakit radang pada lidah dimana keadaannya di dalam mulut biasanya ditunjukkan dengan adanya pembengkakan di lidah, jika kasusnya lebih parah mampu memicu penyumbatan pernafasan pada saat lidah membengkak yang sangat parah
9. Impaksi gigi adalah kerusakan erupsi pada gigi yang disebabkan adanya malposisi, kekurangan tempat atau terhalangi gigi yang lain. Hal itu disebabkan oleh adanya gusi bengkak, demam, dan gigi yang tumbuh tidak sempurna (Agustini et al., 2022)

D. Puskesmas

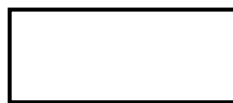
Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dasar yang amat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit yang strategis dalam mendukung terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut (Syifani & Dores, 2018). Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib dan beberapa Indonesian upaya

kesehatan pilihan yang disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, tuntutan, kemampuan dan inovasi serta kebijakan pemerintah daerah setempat. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sangat mempengaruhi pelayanan (Syifani & Dores, 2018). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari pelayanan kesehatan dari puskesmas yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan. Pelayanan kesehatan gigi dilakukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk Peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi dan pemulihan kesehatan gigi oleh pemerintah yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan (Nisa et al., 2023)

E. Kerangka Konsep



Keterangan:



= Variabel yang diteliti



= Variabel yang tidak diteliti