

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Status Kesehatan

Konsep hidup sehat H. L. Blum sampai saat ini masih relevan untuk diterapkan. Untuk menciptakan kondisi sehat seperti ini diperlukan suatu keharmonisan dalam menjaga kesehatan. H. L. Blum menjelaskan ada empat faktor utama yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat dan merupakan faktor determinan timbulnya masalah kesehatan. Ke-empat faktor tersebut terdiri dari faktor lingkungan (sosial, ekonomi, politik dan budaya), faktor perilaku atau gaya hidup (*life style*), faktor pelayanan kesehatan (jenis cakupan dan kualitasnya) dan faktor genetik (keturunan) yang saling berinteraksi yang mempengaruhi kesehatan perorangan dan derajat kesehatan masyarakat (Endra dan Setyawan, 2009)

2.1.1 Lingkungan

Kesehatan lingkungan pada hakikatnya adalah suatu kondisi atau keadaan lingkungan yang optimum sehingga berpengaruh positif terhadap terwujudnya status kesehatan yang optimal pula (Notoatmodjo, 2007).

2.1.2 Perilaku masyarakat

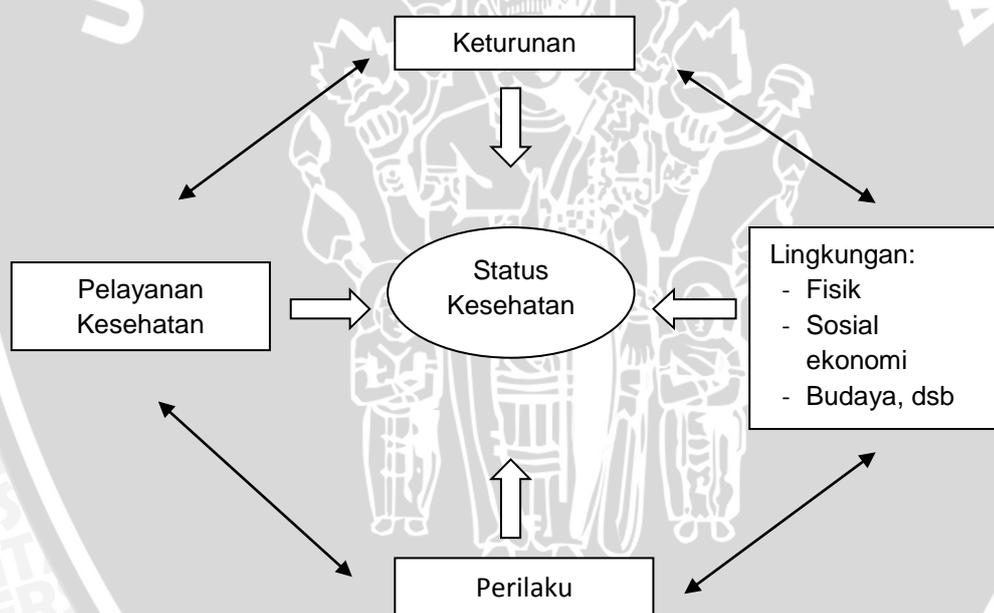
Perilaku masyarakat dalam menjaga kesehatan sangat memegang peranan penting. Hal ini dikarenakan budaya hidup bersih dan sehat harus dimunculkan dari dalam diri masyarakat untuk menjaga kesehatan. Masyarakat yang berperilaku hidup bersih dan sehat akan menghasilkan budaya menjaga lingkungan yang bersih dan sehat (Endra dan Setyawan, 2009).

2.1.3 Pelayanan kesehatan

Kondisi pelayanan kesehatan juga menunjang derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan kesehatan dapat berupa pengendalian polusi lingkungan, kesehatan dan keselamatan kerja dan lingkungan perumahan dan sebagainya (Wijono, 2009).

2.1.4 Genetik

Faktor genetik adalah sifat alami di dalam diri seseorang yang dianggap mempunyai pengaruh primer dan juga sebagai penyebab penyakit. Faktor genetik meliputi sistem immunitas individu, dan penyakit yang diturunkan (Notoatmodjo, 2007).



2.1 Konsep H. L. Blum (Notoatmodjo, 2007)

2.2 Pasien

Undang-undang No. 29 pasal 1 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran menjelaskan bahwa definisi dari pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang

diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

2.2.1 Hak Pasien

Hak-hak yang dimiliki pasien sebagaimana diatur dalam Undang-undang RI nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah:

- a) memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit
- b) memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien
- c) memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi
- d) memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional
- e) memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi
- f) meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit
- g) mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya
- h) mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan
- i) memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya

2.2.2 Kewajiban Pasien

Kewajiban pasien yang diatur dalam pasal 53 Undang-undang No. 29 Tahun 2004 tentang praktik kedokteran ini adalah:

- a) Memberikan informasi yang lengkap dan jujur tentang masalah kesehatannya
- b) Mematuhi nasehat dan petunjuk dokter atau dokter gigi
- c) Mematuhi ketentuan yang berlaku disarana pelayanan kesehatan dan
- d) Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

2.3 Pelayanan Kesehatan

2.3.1 Definisi

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Definisi pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Notoatmodjo, 2008; Notoatmodjo 2010).

Pelayanan kesehatan dibedakan dalam dua golongan, yakni:

- a. Pelayanan kesehatan primer (*primary health care*), atau pelayanan kesehatan masyarakat adalah pelayanan kesehatan yang paling depan, yang pertama kali diperlukan masyarakat pada saat mereka mengalami gangguan kesehatan atau kecelakaan.
- b. Pelayanan kesehatan sekunder dan tersier (*secondary and tertiary health care*), adalah rumah sakit, tempat masyarakat memerlukan perawatan lebih lanjut (rujukan). Di Indonesia terdapat berbagai tingkat rumah sakit, mulai dari rumah sakit tipe A sampai dengan rumah sakit kelas E (Azwar, 2010)

2.3.2 Macam Pelayanan Kesehatan

Menurut pendapat Hodgetts dan Casio yang dikutip oleh Lawolo (2012), jenis pelayanan kesehatan secara umum dapat dibedakan atas dua, yaitu:

a. Pelayanan kedokteran

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran (*medical services*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri (*solo practice*) atau secara bersama-sama dalam satu organisasi. Tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.

b. Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok kesehatan masyarakat (*public health service*) ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi. Tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya untuk kelompok dan masyarakat.

2.3.3 Pelayanan Poli Gigi

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada masyarakat, keluarga maupun perorangan baik yang sakit maupun yang sehat meliputi: peningkatan kesehatan gigi dan mulut, pencegahan penyakit gigi dan penyembuhan terbatas. Berdasarkan Undang-undang RI nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pada saat pasien berkunjung ke poli gigi, pasien akan mendapatkan pelayanan sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Rumah Sakit harus memiliki tenaga tetap yang meliputi tenaga medis atau dokter, tenaga keperawatan dan tenaga manajemen rumah sakit yang bekerja pada bagian administrasi atau penerimaan pasien yaitu tempat dimana pasien mendaftarkan diri sebelum menerima pelayanan kesehatan. Tenaga keperawatan dan dokter merupakan unsur yang memberikan pengaruh penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien. Dokter dan perawat merupakan orang yang paling dekat hubungannya dengan pasien dengan fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medis kepada pasien.

2. Penyediaan sarana medis/non medis

Standar peralatan yang wajib disediakan di poli gigi untuk melaksanakan pelayanan kesehatan gigi terdiri atas sarana medis dan sarana non medis.

Sarana medis yang dibutuhkan adalah:

- a. Alat-alat diagnosis; kaca mulut, sonde, pinset dan ekskavator
- b. Alat-alat pencabutan gigi; tang ekstraksi, penambahan gigi dan skeling
- c. Bahan-bahan penambalan gigi; fosfat semen, amalgam, komposit
- d. Bahan-bahan perawatan saluran akar; gutta percha, endomethazone

Sarana non medis yang diperlukan di poli gigi yaitu dental unit atau *dental chair*, lemari alat, meja alat, sterilisator dan kompresor. Sarana medis dan nonmedis harus memenuhi standar pelayanan, persyaratan mutu, keamanan, keselamatan dan laik pakai.

3. Lingkungan pasien

Lingkungan pasien merupakan tempat dimana pasien menghabiskan waktunya sejak mulai datang, selama memperoleh pelayanan kesehatan gigi dan mulut sampai kembali pulang, yang meliputi ruang perawatan, ruang kantor dan administrasi, ruang sterilisasi, ruang tunggu, ruang ibadah, pengolahan sampah

dan tempat parkir yang mencukupi. Lingkungan rumah sakit harus memiliki keamanan, kenyamanan, kebersihan dan kemudahan bagi pasien.

4. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Pelayanan medik gigi dasar yang diberikan di poli gigi adalah tumpatan gigi tetap dan gigi sulung, pengobatan pulpa seperti tumpatan sementara, pencabutan gigi tetap dan gigi sulung, pengobatan, pembersihan karang gigi, tindakan bedah ringan seperti insisi abses dan operkulektomi.

2.3.4 Mutu Pelayanan Kesehatan

- a. Menurut Azrul Azwar (2010), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi.
- b. Menurut Wijono (2009), mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil-hasil atau *outcomes* seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan pasien, diagnosis, prosedur atau tindakan pemecahan masalah klinis.
- c. Menurut Suparyanto (2011), mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Definisi

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi

harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Menurut Kotler dan Armstrong (2012), menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Untuk memudahkan mengenali kepuasan pelanggan, digunakan ukuran sebagai berikut:

Apabila kinerja > harapan, maka pelanggan sangat puas

Apabila kinerja = harapan, maka pelanggan puas

Apabila kinerja < harapan, maka pelanggan kecewa

2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

a. Umur

Menurut Davis (1994) yang dikutip oleh Waluyo (2010), semakin tua usia, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga mereka cenderung lebih mudah puas dibanding mereka yang berusia relatif muda. Pasien muda umumnya memiliki harapan lebih tinggi sehingga perlu pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan.

b. Jenis Kelamin

Jenis kelamin laki-laki cenderung lebih mudah merasa puas dibanding perempuan. Hal ini terjadi karena laki-laki cenderung melihat produk dari sisi kualitas dan fungsinya, sedangkan perempuan lebih berdasar pertimbangan sosial, psikologis dan penampilan luar produk (Prasetijo dan Ihalauw, 2005)

c. Tingkat Pendidikan

Pendidikan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pendidikan adalah status resmi tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian Lestari dkk. (2008) pasien dengan tingkat pendidikan lebih rendah akan merasa lebih puas. Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu (Adhytyo dan Mulyaningsih, 2013).

d. Pekerjaan

Salah satu variabel non medik yang mempengaruhi kepuasan adalah pekerjaan (Lestari dkk., 2008). Pasien dengan pekerjaan bersifat manual seperti buruh lebih mudah puas terhadap pelayanan (Aly, 2013)

2.4.3 Dimensi Mutu Kepuasan Pasien

Terdapat 5 (lima) dimensi mutu yang digunakan untuk mengukur kualitas kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*Tangible*), berkenaan dengan bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan atribut dari dimensi tangible meliputi: gedung, peralatan, seragam dan penampilan fisik para karyawan yang melayani

pelanggannya, selain itu materi promosi berupa brosur dan leaflet juga akan mempengaruhi pelanggan dalam penilaian kualitas pelayanan.

Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan, karena tangible yang baik, harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* yang paling tepat yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.

- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur keandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada 2 aspek dari dimensi ini yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas

menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya, karena persepsi mengandung aspek psikologis, faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif. Keramahan, perhatian, kompetensi dan ketepatan waktu merupakan beberapa aspek yang ada dari dimensi ini.

- d. Jaminan (*Assurance*), berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan. *Assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front line staff* atau orang-orang yang memiliki peran penting dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Pelanggan sulit percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari staf yang tidak kompeten atau terlihat bodoh. Oleh karena itu sangatlah penting untuk terus memberikan training kepada karyawan gugus depan mengenai pengetahuan produk dan hal-hal yang sering menjadi pertanyaan pelanggan.
- e. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu

pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Pelanggan kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus tahu nama mereka, kebutuhan mereka secara spesifik dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi dan karakter personal lainnya, bila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini (Tjiptono, 2007).

2.4.4 Metode Mengukur Kepuasan

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telpon bebas pulsa, dan lain-lain.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing, kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya saja yang perlu, tetapi pemantauan juga penting, di mana peningkatan menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feed back*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Kotler dan Keller, 2009)

2.5 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan berfungsi melakukan upaya kesehatan dasar, kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 71 tahun 2013 tentang

Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, fasilitas pelayanan kesehatan digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.

2.5.1 Rumah Sakit Pendidikan

Berdasarkan KeMenKes RI (2008), Rumah Sakit Pendidikan di Indonesia adalah Rumah Sakit yang digunakan untuk pendidikan kedokteran dan berfungsi dalam pendidikan praktik untuk mahasiswa kedokteran, “internship” dan residen atau peserta pendidikan spesialis. Rumah Sakit Pendidikan diharapkan memiliki kemampuan pelayanan yang lebih dari Rumah Sakit non Pendidikan terutama meliputi: penjaminan mutu pelayanan dan keselamatan pasien serta kedokteran berbasis bukti, penerapan metode penatalaksanaan terapi terbaru, teknologi kedokteran yang bertepatan guna, hari rawat yang lebih pendek untuk penyakit yang sama, hasil pengobatan dan *survival rate* yang lebih baik dan tersedianya konsultasi dari Staff Medis Pendidikan selama 24 jam.

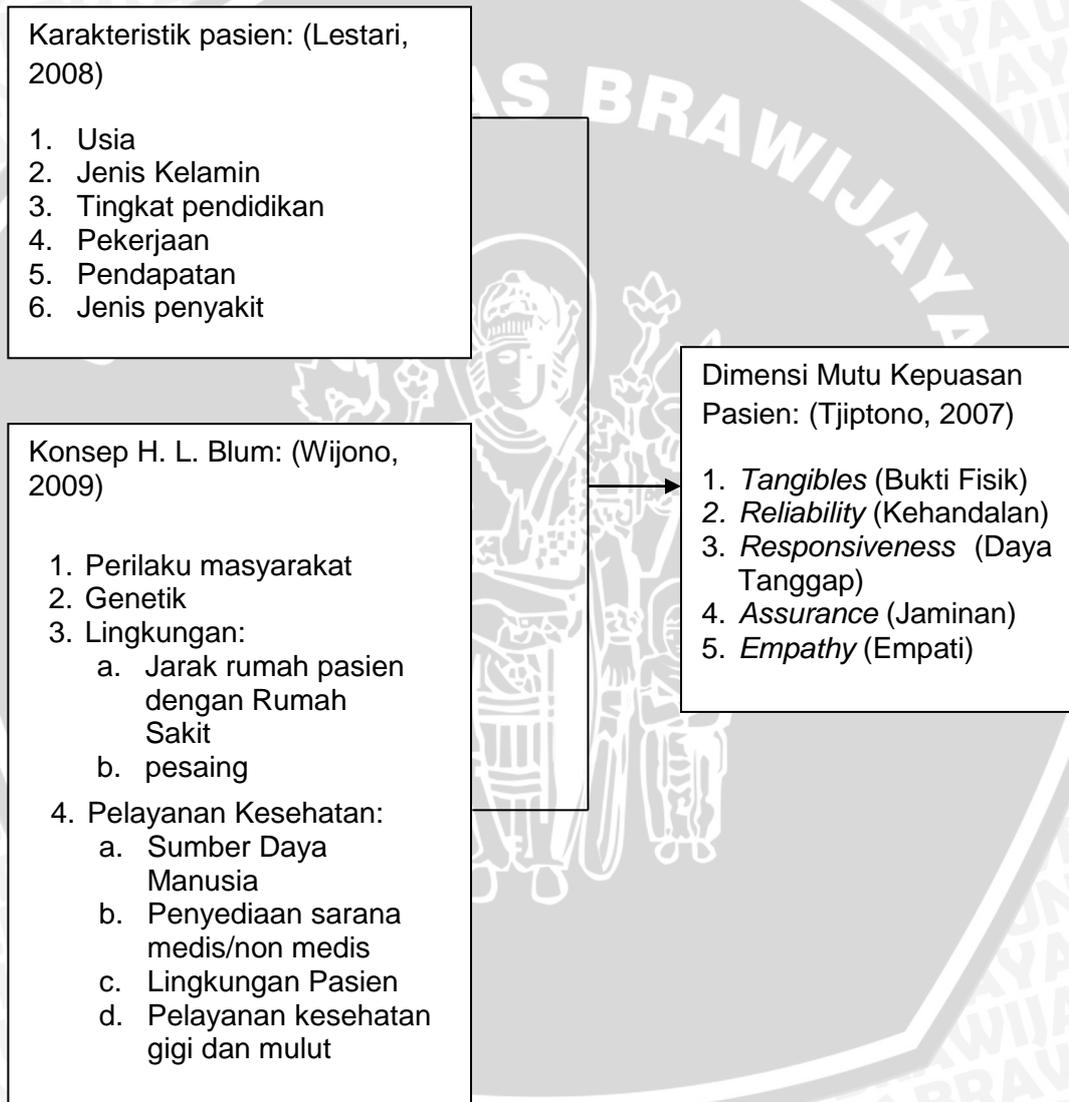
Seiring dengan kebutuhan pembelajaran klinik peserta didik terutama dalam rangka menjamin mutu keluaran dan hasil peserta didik yang sesuai dengan standar kompetensi, maka tidak semua Rumah Sakit dapat secara serta merta menjadi Rumah Sakit Pendidikan. Rumah Sakit yang telah berdiri dan operasional memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat bila akan ditambah fungsinya sebagai Rumah Sakit Pendidikan haruslah memenuhi kriteria sebagaimana ditentukan dalam Standar Rumah Sakit Pendidikan.

Setiap jenis Rumah Sakit Pendidikan ditetapkan standar dengan masing-masing kriterianya, mengacu pada *World Federation of Medical Education (WFME)*, sebagai berikut :

1. Standar Visi, Misi, Komitmen dan Persyaratan.
2. Standar Manajemen dan Administrasi.

3. Standar Sumber Daya Manusia untuk program pendidikan klinik.
4. Standar Penunjang Pendidikan.
5. Standar perancangan dan pelaksanaan program pendidikan klinis yang berkualitas.

2.6 Kerangka Teori



Gambar 2.2 Skema Kerangka Teori