

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Dasar Teori**

##### **1. Puskesmas**

###### **a. Pengertian puskesmas**

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya, maka wilayah kerja dari puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian. Puskesmas merupakan perangkat Pemerintah Daerah Tingkat II, sehingga pembagian wilayah kerja puskesmas ditetapkan oleh Bupati (Profil Kesehatan Indonesia, 2007).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan

dan dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, harus melakukan upaya kesehatan wajib (*basic six*) dan beberapa 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 (Profil Kesehatan Indonesia, 2009).

Dalam rangka pemenuhan Pelayanan Kesehatan yang didasarkan pada kebutuhan dan kondisi masyarakat, Puskesmas dapat dikategorikan berdasarkan karakteristik wilayah kerja dan kemampuan penyelenggaraan. Puskesmas berdasarkan karakteristik wilayah kerja dikategorikan menjadi:

- a. Puskesmas kawasan perkotaan
- b. Puskesmas kawasan pedesaan
- c. Puskesmas kawasan terpencil dan sangat terpencil.

Puskesmas berdasarkan kemampuan penyelenggaraan dikategorikan menjadi:

- a. Puskesmas non rawat inap
- b. Puskesmas rawat inap

b. Fungsi dan tujuan puskesmas

Sesuai dengan Sistem Kesehatan Nasional, Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama mempunyai 3 (tiga) fungsi sebagai berikut:

1) Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan

Puskesmas harus mampu membantu menggerakkan (motivator,fasilitator) dan turut serta memantau pembangunan yang diselenggarakan di tingkat kecamatan agar dalam pelaksanaannya mengacu, berorientasi serta dilandasi oleh kesehatan sebagai faktor pertimbangan utama.

2) Pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga

Pemberdayaan masyarakat adalah segala upaya fasilitas yang bersifat non instruktif guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan masyarakat atau keluarga agar mampu mengidentifikasi masalah, merencanakan dan mengambil keputusan untuk pemecahannya dengan benar (Subekti, 2009).

3) Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama

Pelayanan kesehatan tingkat pertama (*primary health service*) adalah pelayanan kesehatan yang bersifat pokok (*basic health service*), yang sangat dibutuhkan oleh sebagian masyarakat serta mempunyai nilai strategis untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Azwar, 1996).

## 2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas

### a. Pengertian pelayanan kesehatan gigi dan mulut

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk peningkatan kesehatan gigi, pencegahan penyakit gigi, pengobatan penyakit gigi, dan pemulihan kesehatan gigi.

Pendekatan WHO saat ini untuk upaya pelayanan kesehatan gigi dilakukan dengan pendekatan *Basic Package of Oral Care (BPOC)* atau Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di puskesmas, yang terdiri dari:

#### 1. Penanganan Kegawatdaruratan Gigi dan Mulut (*Oral Urgent Treatment/OUT*) yang terdiri atas 3 elemen mendasar:

a.) Tindakan mengurangi rasa sakit melalui tindakan pemberian obat-obatan dan perawatan penambalan gigi.

b.) Pertolongan pertama infeksi gigi dan mulut serta trauma gigi dan jaringan penyangga.

c.) Rujukan untuk kasus-kasus yang kompleks.

#### 2. Tersedianya pasta gigi yang mengandung fluoride dengan harga terjangkau (*Affordable Fluoride Toothpaste/AFT*)

#### 3. Penambalan gigi dengan invasi minimal (tanpa bur)/*Atraumatic Restorative Treatment*.

Dengan menggunakan pendekatan ini, jumlah penyakit gigi dan mulut yang tidak dirawat diharapkan berkurang. BPOC (Basic Package

Oral Care) dimaksudkan untuk dapat mencakup seluruh masyarakat dengan biaya pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang rendah. (Kementerian Kesehatan RI, 2012).

### 3. Puskesmas Sumber Cirebon

#### a. Puskesmas Sumber Cirebon

Puskesmas Sumber Cirebon adalah Puskesmas yang terletak di kelurahan Sumber, kecamatan Sumber, kabupaten Cirebon. Luas wilayah kerja Puskesmas Sumber adalah 1153,511 ha, terdiri dari 3 Kelurahan dan 2 Desa. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Tukmudal yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Watubelah, sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Kemantren yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Sendang, sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Watubelah yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Watubelah dan sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Mandirancan Kabupaten Kuningan. Secara umum 2 Desa dan 3 Kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Sumber dapat menjangkau pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumber, kecuali 1 blok di desa Sidawangi dikarenakan tidak adanya transportasi umum yang dapat terjangkau dari segi biaya.

#### c. Visi dan Misi Puskesmas Sumber Cirebon

Visi dari Puskesmas Sumber Cirebon adalah menjadi pusat pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas dengan berorientasi pada keluarga dan masyarakat agar tercapai Kecamatan Sumber Sehat.

Misi dari Puskesmas Sumber Cirebon adalah :

- 1) Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu, manusiawi, serta terjangkau oleh seluruh masyarakat.
- 3) Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.
- 4) Menjalin kemitraan dengan semua pihak yang terkait dalam pelayanan kesehatan dalam pembangunan kesehatan masyarakat.
- 5) Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan, dan keterjangkauan pelayanan yang diselenggarakan.
- 6) Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, dan masyarakat beserta lingkungan serta mendorong kemandirian untuk hidup sehat.

#### 4. Kepuasan Konsumen/Pasien

##### b. Pengertian kepuasan

Kepuasan pelanggan atau pelayanan adalah persepsi terhadap produk dalam memenuhi harapannya, karena itu pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika persepsinya sama atau melebihi dari yang diharapkannya. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari suatu pelayanan kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan (Heriandi, 2006).

Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan,

sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Umar, 1996). Menurut Rangkuti (2006), Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat.

b. Dimensi Mutu Pelayanan

Lima dimensi yang menentukan mutu pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan pasien meliputi:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai. Indikator dimensi ini antara lain adalah: bangunan yang digunakan, peralatan yang digunakan, lahan parkir dan lokasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf .

5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. (Parasuraman, 2001).

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Faktor penentu kepuasan pelanggan atau konsumen dipengaruhi beberapa factor, salah satunya adalah karakteristik dari konsumen yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang, yaitu:

- 1) Usia
- 2) Jenis kelamin
- 3) Suku bangsa
- 4) Pekerjaan (Sangadji, 2013).

Ada juga yang berpendapat bahwa kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- 1) Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personnel contact*.
- 2) Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pasien. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*).
- 3) Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber *moral hazard* bagi pasien dan keluarganya. Sikap kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya menyebabkan mereka



menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien.

- 4) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*)
  - 5) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk ke dalam faktor ini.
  - 6) Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan.
  - 7) Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) (Muninjaya, 2004).
- d. Tujuan mengukur kepuasan pasien

Mengukur kepuasan pasien, dapat digunakan sebagai alat untuk (Merkouris, 1999) :

- 1) Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan
- 2) Evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit
- 3) Membuat keputusan administrasi
- 4) Evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan
- 5) Administrasi staf

- 6) Fungsi pemasaran
- 7) Formasi etik professional

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Orientasi kepuasan pasien sangat bersifat individual dan bergantung pada latar belakang individu serta bersifat subjektif. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.

## **B. Landasan Teori**

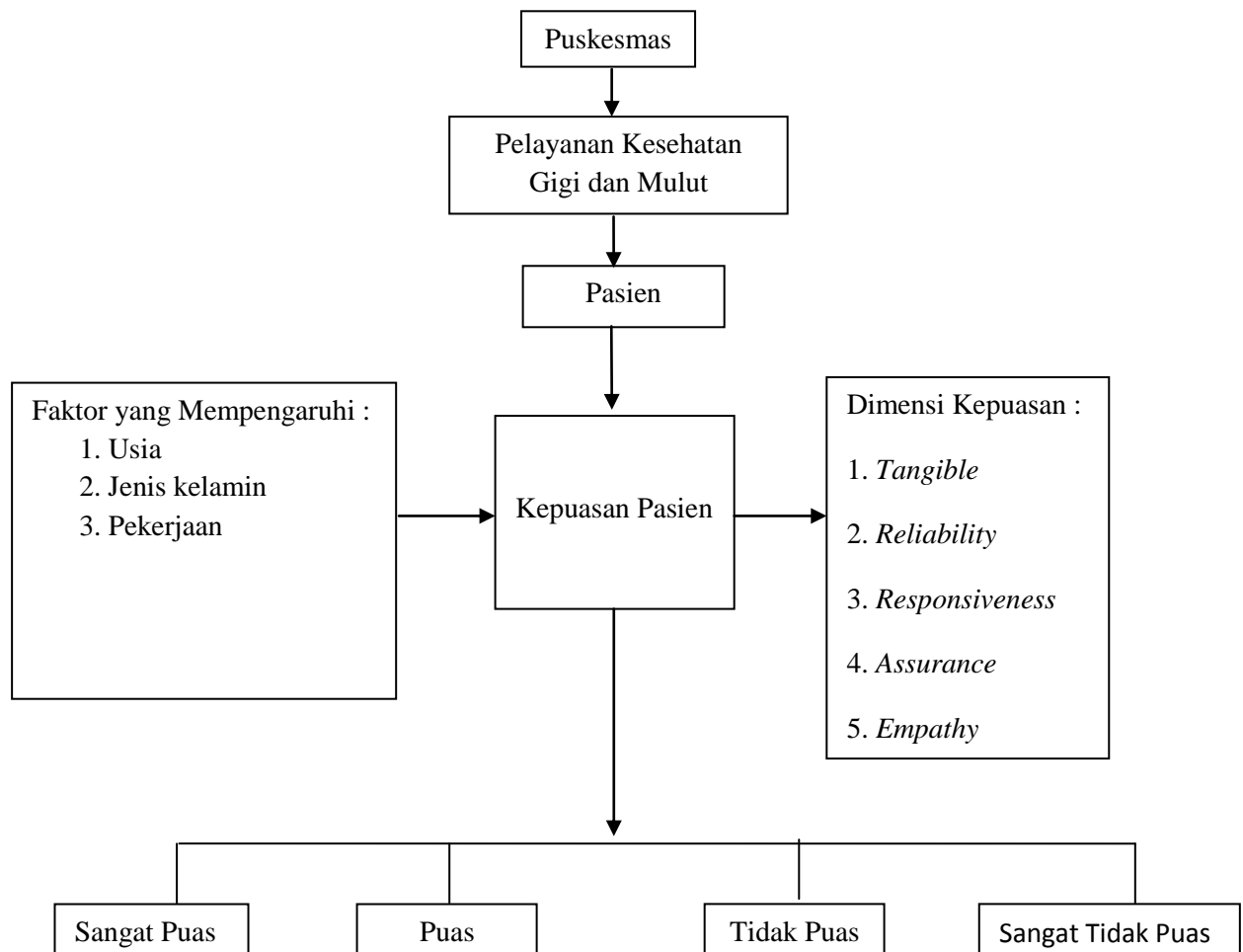
Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok (Depkes, 1999). Puskesmas Sumber Cirebon adalah Puskesmas yang terletak di Kelurahan Sumber Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Kesehatan gigi dan mulut termasuk salah satu pelayanan kesehatan dan sebagai bagian integral dari kesehatan manusia seutuhnya yang berperan dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas sumber daya

manusia (Depkes,1999). Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu pelayanan kesehatan dasar di puskesmas yang harus ditingkatkan mutunya dengan melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Orientasi kepuasan pasien sangat bersifat individual dan bergantung pada latar belakang individu serta bersifat subjektif. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan.

### C. Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

#### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka, dapat dirumuskan pertanyaan bagaimanakah gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Sumber Cirebon.