

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI PUSKESMAS GELUMBANG KABUPATEN MUARA
ENIM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara



Oleh :

NANI WAHYU KURNIASARI

07011281419188

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Indralaya, Ogan Ilir**

JUNI 2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI PUSKESMAS GELUMBANG KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**NANI WAHYU KURNIASARI
07011281419188**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 5 Mei 2018

Pembimbing I

Dr. Raniasa Putra, S.IP.,M.Si
NIP.19780512200212100



Pembimbing II

Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP. 198108272009121002



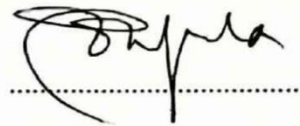
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 6 Juni 2018.

Palembang, 6 Juni 2018

Ketua:

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 19780512 200203 1 003

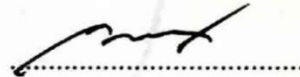


Anggota:

1. Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA
NIP. 19810827 200912 1 002



2. Drs. Mardianto, M.si
NIP. 19621125 198912 1 001



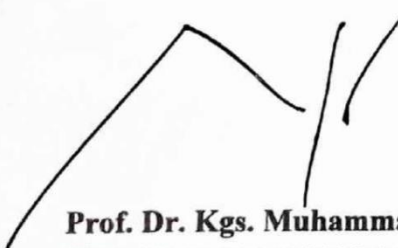
3. Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd
NIP. 19780302 200212 2 002




Mengetahui :

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Administrasi Negara



Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 19631106 199003 1 001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 19810827 200912 1 002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berpikirlah sebelum menentukan suatu ketetapan, atur strategi sebelum menyerang, dan musyawarahkan terlebih dahulu sebelum melangkah maju kedepan”. (Imam Syafi’i)

Sebagai rasa syukur pada-Mu Ya Allah, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Sunardi dan Ibunda Romilah
2. Saudara kandungku Noor Hidayah S.,.SP.d dan Imam Sobirin
3. Kedua dosen pembimbingku Bapak Raniasa Putra,.S.I.P.,. M.Si dan Bapak Zailani Surya Marpaung,.S.Sos.,. MPA
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya
5. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat karunia dan ridho-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa penelitian dan penyusunan proposal skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim”. Tulisan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) dalam bidang Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Manajemen Sektor Publik Universitas Sriwijaya.

Pada proses panjang penyelesaian tugas akhir ini penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, arahan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan sepuh hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahnda Sunardi dan ibunda Romilah serta saudara kandungku Noor Hidayah S, S.Pd dan Imam Sobirin yang selalu memberikan semangat, nasehat, motivasi dan selalu mendoakan yang terbaik untukku selama proses penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungan bagi para mahasiswa ataupun mahasiswi.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA, selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memeriksa, memberikan bimbingan, masukan, saran serta nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ermanovida., S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kontribusi besar berupa masukan dan wawasan yang telah diberikan.
5. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP, M.SI selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memeriksa, memberikan bimbingan, masukan, saran dan nasehat yang sangat berguna dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan saran, masukan serta nasehat yang sangat berguna selama masa perkuliahan hingga sampai akhir penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu, memberikan bimbingan dan nasehat selama perkuliahan.
8. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk perbaikan selanjutnya dan guna penyempurnaan tulisan ini di masa yang akan datang. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Indralaya, Juni 2018

Nani Wahyu Kurniasari

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Jenis penelitian dalam skripsi ini yaitu penelitian deskriptif yang menggunakan Metode penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, Wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi yaitu Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas gelumbang, secara bukti fisik belum sepenuhnya baik karena terdapat beberapa alat diruang poli gigi yang tidak tersedia dan tempat parkir yang kurang memadai terutama untuk kendaraan mobil. Secara keandalan pelayanan di puskesmas Gelumbang sudah cukup baik. ketanggapan mengenai cepat tanggap petugas kesehatan dalam melayani pasien serta kejelasan dalam memberikan informasi kepada pasien sudah baik. Secara jaminan yaitu mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam melayani setiap keluhan pasien dan sikap sopan serta sabar dalam melayani pasien sudah baik. Kemudian secara empati yaitu perhatian dan pemahaman petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang secara keseluruhan sudah baik. saran dari peneliti adalah Puskesmas Gelumbang agar melengkapai sarana dan prasarana agar tercipta kualitas pelayanan yang semakin baik dan petugas keschatan Puskesmas Gelumbang harus memiliki kedisiplinan yang tinggi agar dapat memberikan pelayanan tepat waktu dan terbaik terhadap pasien.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan

Pembimbing I



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP.19780512200212100

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, .S.Sos., MPA
NIP.198108272009121002

Indralaya, Juni 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, .S.Sos., MPA
NIP.198108272009121002

ABSTRACT

The study was entitled "The Quality Of Dental And Oral Health Services At Puskesmas In Gelumbang Muara Enim District". The purpose of this study was to determine whether the quality of dental and oral health services in gelumbang Muara Enim district. The type of this research is descriptive research which is using qualitative research methods the types of data are used primary data and secondary data, and the data collection techniques in this study is used through observation, interview and documentation. This study is used quality services that theory proposed by Zeithaml, Berry and Parasuraman which are consist of five dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Based on the result of the research, it will be seen the quality of dental and oral health services at Puskesmas in Gelumbang Muara Enim. The tangible is not really good because there are some tools of dental room are not available and the parking area is less adequate, especially for car vehicles. In reliability the services at Puskesmas is good enough. Responsiveness on the quick response of health and good in service patients and clarity in providing information to patient is good. The assurance is about the ability of the nurse to service every complaints from the patients is good. Then, empathy the attention and understanding of the nurse in providing services to patients is good. The conclusion of this research is that the quality of dental and oral health service at Puskesmas in Gelumbang as a whole are good. The suggestion from the researcher at Puskesmas in Gelumbang to facilitate the infrastructure to create a better service quality and the health officer at Puskesmas in Gelumbang must have a high discipline in order to give the best service to the patient.

Keywords : *Quality and Health Service*

Advisor I



Dr. Ranjasa Putra, S.IP., M.Si
NIP.19780512200212100

Advisor II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP.198108272009121002

Indralaya, Juni 2018
Head of Department Public Administration
Faculty Of Social And Political Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP.198108272009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
1. Manfaat Teoritis	14
2. Manfaat Praktis.....	14
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	15
1. Pelayanan Publik.....	15
a. Pengertian Pelayanan Publik	15
b. Kelompok Pelayanan Publik.....	16
c. Asas Pelayanan Publik	17
d. Prinsip Pelayanan Publik	17
e. Standar Pelayanan Publik.....	19
2. Kualitas Jasa	20
a. Pengertian Kualitas Jasa	20
b. Kualitas Layanan Kesehatan	21
B. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	23
C. Teori Kualitas Pelayanan.....	26
D. Teori Yang Digunakan.....	29
E. Alasan Menggunakan Teori Kualitas Jasa (<i>Servqual</i>) Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26)	31
F. Kerangka Pemikiran.....	34
G. Penelitian Terdahulu	35
H. Sistematika Penulisan.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Definisi Konsep.....	40
C. Fokus Penelitian	41
D. Jenis Dan Sumber Data	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	43
E. Informan.....	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Observasi	44
2. Wawancara.....	44
3. Dokumentasi	45
G. Instrumen Penelitian.....	45
H. Teknik Keabsahan Data.....	46
I. Teknik Analisis Data.....	47
1. Reduksi Data.....	48
2. Penyajian Data	48
3. Penarikan Kesimpulan.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Sejarah Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.....	50
2. Visi Dan Misi Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.....	50
3. Tugas Dan Fungsi Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	51
4. Tugas Dan Fungsi Tenaga Kerja Puskesmas Gelumbang	53
5. Struktur Organisasi Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	64
6. Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.....	65
B. Hasil Dan Pembahasan	67
1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	67
a. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	68
1) Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Pada Pelayanan Gigi Di Puskesmas Gelumbang.....	69
2) Kebersihan Gedung serta Ruang Poli Gigi Di Puskesmas Gelumbang	72
3) Penampilan Petugas Kesehatan Di Puskesmas Gelumbang.....	74
4) ketersediaan Tempat Parkir yang luas	76
b. <i>Reability</i> (Kehandalan)	80
1) Ketepatan Waktu Dalam Melayani Pasien	80
c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	84
1) Petugas Kesehatan di Puskesmas Gelumbang Melakukan Tindakan secara cepat tanggap terhadap keluhan pasien.....	84
2) Kejelasan petugas kesehatan Dalam Menyampaikan Informasi kepada pasien.....	86
d. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	90

1) Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang cukup terhadap keluhan pasien	90
2) Sikap Sabar, Sopan Dan Ramah karyawan Dalam memberikan pelayanan kepada pasien	92
e. <i>Emphaty</i> (Perhatian).....	95
1) Perhatian Dan Pemahaman petugas kesehatan Akan Kebutuhan Dan Perasaan Pasien.....	95
2. Matriks Hasil Pembahasan.....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA	102
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	104
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Gelumbang	5
2.	Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gelumbang	6
3.	Tabel 1.3 Cakupan Kunjungan Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Wilayah Kerja Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim Tahun 2013-2017.....	8
4.	Tabel 1.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan di Puskesmas Gelumbang Tahun 2017	9
5.	Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	42
6.	Tabel 4.1 Sarana Dan Prasarana Pada Pelayanan Kesehatan Gigi Di Puskesmas Gelumbang	69
7.	Tabel 4.2 Temuan Di Lapangan Mengenai Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	79
8.	Tabel 4.3 Temuan Di Lapangan Mengenai Dimensi <i>Reability</i> (Kehandalan) ...	83
9.	Tabel 4.4 Temuan Di Lapangan Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	89
10.	Tabel 4.5 Temuan Di Lapangan Mengenai Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	94
11.	Tabel 4.6 Temuan Di Lapangan Mengenai Dimensi <i>Emphaty</i> (Perhatian)	97
12.	Tabel 4.7 Matriks Hasil Pembahasan Teori Kualitas Pelayanan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar 1.1 Ruang Imunisasi Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	10
2. Gambar 1.2 Mobil Pusling Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	11
3. Gambar 1.3 Atap plapon Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	13
4. Gambar 1.4 Area parkir Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.....	13
5. Gambar 2.1 Alur Pelayanan UPT Puskesmas Gelumbang	26
6. Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	34
7. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Gelumbang	64
8. Gambar 4.2 Bagan Alur Pelayanan Di Puskesmas Gelumbang	67
9. Gambar 4.3 Dental Unit	70
10. Gambar 4.4 Mesin Sterilisasi	70
11. Gambar 4.5 Gedung Puskesmas Gelumbang	74
12. Gambar 4.6 Foto Petugas Yang Memakai Seragam.....	75
13. Gambar 4.7 Tempat Parkir Di Puskesmas Gelumbang	77
14. Gambar 4.8 Jadwal Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Gelumbang	81
15. Gambar 4.9 Pasien Dipersilahkan Duduk Di Dental Unit	85
16. Gambar 4.10 Alur Pelayanan Pasien Poli Gigi	87
17. Gambar 4.11 Sikap Petugas Kesehatan Dalam Melayani Pasien.....	92

DAFTAR SINGKATAN

1. MENPAN : Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
2. UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat
3. UKS : Upaya Kesehatan Sekolah
4. UKP : Upaya Kesehatan Perorangan
5. THT : Telinga, Hidung, Tenggorokan
6. KIA-KB : Kesehatan Ibu dan Anak - Keluarga Berencana
7. MENPAN : Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
8. PTP : Perencanaan Tingkat Puskesmas
9. UKGS : Usaha Kesehatan Gigi Sekolah
10. PSM : Peran Serta Masyarakat
11. PHBS : Perilaku Hidup Bersih dan Sehat
12. UKBM : Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat
13. SAB : Sarana Air Bersih
14. TTU : Tempat-Tempat Umum
15. TPM : Tempat Pengolahan Makanan
16. ANC : Antenatal Care
17. PNC : Post Natal Care
18. KIPI : Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi
19. IBI : Ikatan Bidan Indonesia

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing skripsi	104
Lampiran 2 : Surat Penelitian Kesbangpol	105
Lampiran 3 : Surat Penelitian Di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim	106
Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian di Puskesmas Gelumbang	107
Lampiran 5 : Halaman Persetujuan Pembimbing Skripsi.....	108
Lampiran 6 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi.....	109
Lampiran 7 : Kartu Bimbingan Skripsi	112
Lampiran 8 : Pedoman Wawancara	116
Lampiran 9 : Pedoman Observasi	122
Lampiran 10 : Pedoman Dokumentasi	126
Lampiran 11 : Transkrip Hasil Wawancara Dengan Kepala Puskesmas	127
Lampiran 12 : Transkrip Hasil Wawancara Dengan Dokter Gigi	130
Lampiran 13 : Transkrip Hasil Wawancara Dengan Perawat	133
Lampiran 14 : Transkrip Hasil Wawancara Dengan Pasien.....	135
Lampiran 15 : Hasil Observasi	141
Lampiran 16 : Foto Gedung Puskesmas Gelumbang	145
Lampiran 17 : Foto Ruang Poli Gigi Di Puskesmas Gelumbang	145
Lampiran 18 : Foto Wawancara Dengan Kepala Puskesmas	145
Lampiran 19 : Foto Wawancara Dengan Perawat Gigi.....	145
Lampiran 20 : Foto Bersama Kepala Puskesmas Gelumbang Dan Kepala TU	145
Lampiran 21 : Foto Sarana Dan Prasarana Di Ruang Poli Gigi Puskesmas Gelumbang..	147
Lampiran 22 : Kebijakan Pelayanan Puskesmas	149
Lampiran 23 : Kebijakan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.....	150
Lampiran 24 : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik	166
Lampiran 25 : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	174
Lampiran 26 : SOP Pelayanan Kesehatan Gigi di Puskesmas Gelumbang	176
Lampiran 27 : SPM Puskesmas Gelumbang	180

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses, serta membantu keperluan orang lain. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Iqbal dan Chayatin (2009:132) “Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan keluarga, kelompok dan masyarakat”.

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah Kabupaten/Kota.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa “Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya”.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyebutkan bahwa terdapat dua jenis upaya kesehatan yang ada di puskesmas, yaitu sebagai berikut:

1. Upaya kesehatan masyarakat (UKM) adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Upaya kesehatan masyarakat terdiri dari : UKM esensial yaitu pelayanan promosi kesehatan termasuk UKS, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan KIA-KB, pelayanan gizi yang bersifat UKM, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat. UKM pengembangan yaitu terdiri dari : pelayanan kesehatan jiwa, pelayanan kesehatan gigi masyarakat, pelayanan kesehatan sekolah, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan indera, pelayanan kesehatan batra, pelayanan kesehatan tradisional komplementer, pelayanan kesehatan kerja dan pelayanan kesehatan lainnya.
2. Upaya kesehatan perorangan (UKP) adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perorangan. Upaya kesehatan perorangan terdiri dari : pelayanan pemeriksaan umum, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, pelayanan KIA-KB, pelayanan persalinan, pelayanan penyakit tidak menular, pelayanan kedaruratan, pelayanan laboratorium, pelayanan kefarmasian, pelayanan kesehatan gizi yang bersifat UKP, dan pelayanan rawat inap untuk puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat inap.

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada setiap pasien. Semakin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagai pedoman wajib ditaati dan dilaksanakan oleh pemberi dan atau penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan adalah prosedur yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana prasarana adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan dengan memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah kompetensi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pada dasarnya setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan sebagaimana mestinya yang sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku. Salah satu pelayanan tersebut yaitu pelayanan kesehatan karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat untuk mencapai kesejahteraan, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk dapat melakukan perbaikan pelayanan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ditingkat puskesmas. Begitupula dengan Puskesmas Gelumbang juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien yang berkunjung akan merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Gelumbang merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Muara Enim. Kabupaten Muara Enim adalah salah satu kabupaten di Sumatra Selatan yang terdiri dari 20 kecamatan yaitu Semende Darat Laut, Semende Darat Tengah, Semende Darat Ulu, Tanjung Agung, Lawang Kidul, Muara Enim, Ujan Mas, Benakat, Gunung Megang, Rambang Dangku, Lubai, Rambang, Gelumbang, Sungai Rotan, Lembak, Kelekar, Muara Belida, Belimbing, Lubai Ulu dan Belida Darat.

Pada penelitian ini penulis memilih Kecamatan Gelumbang. Kecamatan Gelumbang merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Muara Enim yang memiliki satu puskesmas, tujuh puskesmas pembantu, 30 posyandu aktif dan 23 poskesdes. Penulis memilih tempat di Puskesmas Gelumbang karena puskesmas Gelumbang merupakan salah satu puskesmas besar yang ada di Kabupaten Muara Enim yang terpisah. Wilayah Kabupaten Muara Enim ini terdapat di dua bagian yang terpisah oleh kota Prabumulih, dan yang terpisah tersebut terdapat enam kecamatan yaitu Kecamatan Gelumbang, Kecamatan Kelekar, Kecamatan Sungai Rotan, Kecamatan Lembak, Kecamatan Belida Darat dan Kecamatan Muara Belida. Diantara enam kecamatan tersebut

yang terdapat puskesmas yaitu Kecamatan Gelumbang, Kecamatan Kelekar, Puskesmas Sukarami (Sungai Rotan) dan Kecamatan Lembak. Dibandingkan Puskesmas Kecamatan Lembak, kelekar dan sungai rotan, Puskesmas Kecamatan Gelumbang merupakan puskesmas besar yang merupakan salah satu akses terdekat untuk masyarakat berobat dan meminta rujukan, karena puskesmas Gelumbang ini berada di pinggir jalan utama Palembang-Prabumulih, untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat (pasien).

Puskesmas Gelumbang merupakan puskesmas utama yang menjadi pusat pelayanan kesehatan, maka puskesmas Gelumbang harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Puskesmas Gelumbang merupakan puskesmas rawat inap yang dilengkapi dengan UGD 1X24 jam dengan jarak tempuh 160 km dari ibukota Kabupaten Muara Enim. Tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim yaitu berjumlah 56 orang. Berikut penulis sajikan tabel jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

Tabel 1.1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Gelumbang

No	Jenis Tenaga	PNS	PPT	Total
A	Dokter Umum	2	-	2
B	Dokter Gigi	1	-	1
B	Keperawatan	18	-	18
C	Perawat Gigi	3	-	3
D	Kebidanan	8	-	8
E	Kefarmasian	1	-	1
F	KESMAS	4	-	4
G	Sanitarian	5	-	5
H	Gizi/Nutritionis	3	-	3
I	Keterampilan Fisik	3	-	3
J	Keterampilan Medis	2	-	2
K	Tenaga NON KES	6	-	6
Jumlah				56

Sumber: Data SDM Puskesmas Gelumbang Tahun 2017

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terlihat bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Gelumbang berjumlah 56 orang yang terdiri dari beberapa jenis tenaga yaitu dokter umum dua orang, dokter gigi satu orang, tenaga keperawatan 18 orang, perawat gigi tiga orang, tenaga kebidanan delapan orang, kefarmasian satu orang, tenaga kesmas empat orang, tenaga sanitarian lima orang, gizi/nutritionis tiga orang, tenaga keterampilan fisik tiga orang, keterampilan medis dua orang, dan tenaga non kesehatan enam orang. Dalam hal ini setiap tenaga kesehatan dituntut untuk bekerja dengan baik, memperhatikan setiap keluhan dari pasien, selalu mengutamakan kesembuhan pasien, sopan dan ramah pada setiap pasien yang datang, serta berpenampilan rapi dan bersih dengan seragam khusus kesehatan, batik Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim dan dipakai sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Setiap tenaga kesehatan ini memiliki fungsi dan tugas masing-masing dan memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Adapun pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas Gelumbang yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gelumbang

No	Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan UKM meliputi a. UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) Essensial	a) Pelayanan promosi kesehatan dan kesehatan lingkungan b) Pelayanan KIA-KB dan pelayanan gizi c) Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit d) Pelayanan keperawatan kesehatan masyarakat
	b. UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) Pengembangan	a) Pelayanan kesehatan jiwa b) Pelayanan kesehatan gigi masyarakat dan UKS c) Pelayanan kesehatan Olahraga dan kesehatan Lansia d) Pelayanan kesehatan indera penglihatan pelayanan kesehatan THT dan kesehatan jiwa e) Kesehatan Tradisional Komplementer
2	Pelayanan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan)	a) Pelayanan pemeriksaan umum b) Pelayanan kesehatan gigi dan mulut c) Pelayanan KIA-KB d) Pelayanan persalinan dan Pelayanan penyakit tidak menular e) Pelayanan kedaruratan dan pelayanan laboratorium f) Pelayanan kefarmasian

Sumber: Dokumentasi Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim Tahun 2017

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan yang disediakan oleh Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim yaitu meliputi Pelayanan UKM dan Pelayanan UKP. Dalam setiap pelayanan yang diberikan, petugas selalu berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensi dan standar operasional prosedur yang ada, memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan memuaskan sehingga pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan untuk meneliti kualitas pelayanan kesehatan perorangan yaitu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Alasan memilih pelayanan kesehatan gigi dan mulut karena menurut penulis pelayanan kesehatan gigi dan mulut sangat penting bagi setiap manusia karena gigi dan mulut yang sehat merupakan cermin tubuh yang sehat pula. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Pintauli dan Hamada (2007:6) bahwa “Kesehatan gigi dan mulut sangat penting karena gigi dan mulut merupakan tempat yang paling utama untuk keluar masuknya sesuatu apapun kedalam tubuh kita, jika kesehatan gigi dan mulut kurang baik, maka kehidupan sosial, ekonomi dan pendidikan kita juga akan kena dampaknya”. Secara sosial kondisi gigi yang kurang baik akan membuat kita tidak percaya diri ketika berbicara dan berkomunikasi dengan orang banyak. Sementara secara ekonomi kita harus menghabiskan dana yang cukup besar untuk merawat gigi, dan dari segi pendidikan seseorang tidak akan bisa konsentrasi ketika sedang sakit gigi.

Berdasarkan data yang didapat terlihat bahwa jumlah pasien yang berkunjung pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim terhitung cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat akan kesehatan gigi dan mulut cukup tinggi, sehingga puskesmas Gelumbang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien yang datang. Berikut ini penulis

sajikan rekapitulasi jumlah pasien kunjungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim Tahun 2013-2017.

Tabel 1.3 Cakupan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Wilayah Kerja Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim Tahun 2013-2017

No	Jenis Kunjungan	Jumlah				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	5062	4701	6456	7504	4740

Sumber: Data Kunjungan Pasien Puskesmas Gelumbang Tahun 2013-2017

Berdasarkan tabel 1.3 di atas dapat dijelaskan bahwa cakupan jumlah kunjungan pasien layanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang pada tahun 2013-2017 Terhitung cukup besar. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2013 kunjungan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Gelumbang mencapai 5062 pasien. Kemudian pada tahun 2014 jumlah pasien pengguna layanan kesehatan gigi dan mulut yaitu 4701. Pada tahun 2015 mengalami peningkatan jumlah pasien yaitu sebanyak 6456 pasein, dan pada tahun 2016 yaitu 7504 pasien dan pada tahun 2017 yaitu 4740 pasien. Hal ini terlihat bahwa jumlah pasien yang berkunjung pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim terhitung cukup besar setiap tahunnya, sehingga Puskesmas Gelumbang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pasien yang datang. Untuk itu perlu dikaji lebih lanjut mengenai bagaimana kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien di puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

Upaya kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian integrasi dari upaya kesehatan secara menyeluruh yang penyelenggaraannya terintegrasi secara lintas program dan lintas sektoral. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah salah satu dari jenis layanan di Puskesmas Gelumbang yang diselenggarakan dalam bentuk promotif, preventif, dan kuratif sederhana seperti pencabutan gigi tetap, pengobatan dan penambalan sementara di

sarana pelayanan kesehatan. Selain itu juga dilakukan penyuluhan mengenai pentingnya menjaga kesehatan gigi dan mulut sebagai bagian dari menjaga kesehatan pribadi. Untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan gigi dan mulut, maka perlu dilakukan kegiatan yaitu penyuluhan kesehatan gigi dan mulut siswa sekolah (TK,SD,SMP,SMA), penyuluhan kesehatan gigi dan mulut untuk warga dan masyarakat, pembinaan serta bimbingan sikat gigi bersama siswa SD/MI.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang telah penulis lakukan, penulis menemukan beberapa masalah yakni :

1. Terkait dengan *Tangibles* (Bukti fisik)

Terkait dengan *Tangibles* (Bukti fisik) Bukti fisik meliputi fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, plapon atap puskesmas terlihat rapuh dan berjamur, area parkir yang kurang luas sehingga keamanan dan kenyamanan pasien terganggu. Berikut penulis sajikan data sarana dan prasarana pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan di Puskesmas Gelumbang Tahun 2017

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Ruang Pimpinan	1	Baik
2	Ruang Tata Usaha dan Ruang Bendahara JKN	1	Baik
3	Ruang IGD	1	Baik
4	Ruang Loket dan Rujukan	1	Baik
5	Ruang Poli Umum	1	Baik
6	Ruang Imunisasi dan Kesling	1	Baik
7	Ruang Poli Gigi	1	Baik
8	Ruang MTBS	1	Baik
9	Ruang KIA	1	Baik
10	Ruang VK	1	Baik
11	Ruang Poli IMS	1	Baik
12	Ruang Gizi	1	Baik
13	Ruang TB.Paru dan Kusta	1	Baik
14	Ruang Laboratorium	1	Baik
15	Ruang SDM	1	Baik
16	Ruang AULA	1	Baik
17	Ruang Apotik	1	Baik
18	Ruang Rawat Inap	2	Baik
19	Mobil Ambulance	2	Baik

20	Mobil Pusling	1	Rusak Berat
21	Rumah Dinas	7	Baik

Sumber: *Data Inventaris Puskesmas Gelumbang Tahun 2017*

Berdasarkan tabel 1.4 di atas terlihat bahwa semua ruang seperti ruang pimpinan, ruang tata usaha, ruang IGD (Instalasi Gawat Darurat) , ruang loket, ruang rujukan, ruang imunisasi dan ruang kesling, ruang poli gigi, ruang MTBS (Manajemen Terpadu Balita Sakit), ruang KIA (Kesehatan Ibu Dan Anak), ruang VK (Verlos Kamer) atau ruang bersalin, ruang poli IMS (Infeksi Menular Seksual), ruang gizi, ruang TB paru dan ruang kusta, ruang laboratorium, ruang SDM (Sumber Daya Manusia), ruang AULA, ruang apotik, ruang rawat inap dan rumah dinas dalam keadaan baik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu contoh ruang imunisasi yang ada dipuskesmas Gelumbang. Berikut penulis sajikan gambar ruang poli gigi di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.



Gambar 1.1 Ruang Poli Gigi di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan gambar 1.1 di atas terlihat bahwa kondisi ruang imunisasi dalam keadaan baik dan mempunyai peralatan yang lengkap. Baik dalam hal ini yaitu ruangan tersebut dilengkapi dengan meja, kursi, buku, perlengkapan alat tulis, perlengkapan pelayanan poli gigi, terdapat lampu penerangan, ventilasi tempat keluar masuknya udara,

dinding ruangan yang kokoh, atap yang kuat dan tidak bocor, dan langit-langit yang kuat. dan ruangan yang tertata dengan rapi.

Kemudian juga terdapat satu mobil pusling dengan kondisi rusak berat. Berikut penulis sajikan gambar mobil pusling puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.



Gambar 1. 2 Mobil Pusling Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim

Berdasarkan gambar 1.2 di atas terlihat bahwa mobil pusling terlihat dalam keadaan baik, tetapi yang dikatakan rusak berat dalam hal ini yaitu pada bagian mesin mobil pusling. Mobil pusling saat ini tidak dapat dijalankan karena terdapat kerusakan pada mesin mobil tersebut. Hal ini jelas dapat menghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Seharusnya penyediaan sarana dan prasarana harus dalam kondisi baik, agar pelayanan yang diberikan juga baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu daya tarik untuk mendapatkan nilai tambah bagi suatu organisasi, puskesmas sebagai suatu instansi pelayanan publik seharusnya menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan kesehatan yang diberikan dan yang diharapkan dapat memberikan fasilitas dan sarana prasarana yang sebagaimana mestinya.

Alat-alat yang dibutuhkan dalam layanan kesehatan gigi dan mulut kurang memadai. Hal ini penulis ketahui pada saat observasi dan penelitian yang penulis lakukan.

Berikut penulis sajikan tabel sarana dan prasarana pada pelayanan di ruang poli gigi Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

Tabel 1.5 Sarana dan Prasarana pada pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas Gelumbang

No	Alat	Ada	Tidak Ada
1	1 set kesehatan gigi dan mulut <ul style="list-style-type: none"> - Enamel access cutter - Eksavator (ukuran kecil, sedang besar) berujung dua besar dan kecil - Spatula plastik - Hatchet dan batu asah - Bein lurus besar dan kecil - Bor intan (kecepatan tinggi dan rendah) - Gunting operasi gusi, Handpiece, Kaca mulut datar, Pemegang jarum jahit atau klem, Set kursi gigi elektrik, Jarum, Light curing dan Pelindung jari - Pemegang matriks - Penahan lidah, Pengungkit akar gigi, Penumpat plastik, Pinset gigi, Skeler standar, Polishing bur, Spatula, Sonde lengkung dan lurus - 1 set tang pencabutan gigi dewasa dan anak - Skalpel (mata pisau bedah besar dan kecil) 	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	 X X
2	1 set perlengkapan <ul style="list-style-type: none"> - Baki logam tempat alat steril bertutup dan Korentang penjepit sponge - Lampu spiritus, Lemari peralatan dan Lempeng kaca pengadung semen - Silinder korentang steril - Stelirisator kering, Tempat alkohol dan Toples kapas logam dengan pegas dan tutup - Toples pembuangan kapas - Waskom bengkok 	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	 X X
3	Bahan habis pakai <ul style="list-style-type: none"> - Betadine, Sabun tangan dan Kasa - Benang silk - Chromik catgut - Alkohol, Kapas, Masker dan Sarung tangan 	✓ ✓ ✓	 X X
4	1 set meubelair <ul style="list-style-type: none"> - Meja tulis, Kursi kerja dan Lemari arsip 	✓	
5	Buku register pelayanan	✓	

Sumber: Observasi Langsung Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.5 di atas terlihat bahwa sarana dan prasarana pada pelayanan gigi di Puskesmas Gelumbang sudah cukup lengkap dan baik. Hanya saja ada beberapa alat yang tidak ada seperti *enamel acces cutter*, *hatchet*, batu asah, pemegang matriks, silinder korentang steril, toples pembuangan kapas, benang silk, dan chromik catgut. Tetapi alat-alat yang tidak ada tersebut merupakan alat yang jarang dipakai dan digunakan untuk mengobati pasien.

Kemudian terkait dengan plapon atap puskesmas terlihat rapuh dan berjamur, serta area parkir yang ada di Puskesmas Gelumbang kurang luas sehingga pengunjung yang datang sulit untuk parkir. Sedangkan jumlah pasien yang berkunjung ke puskesmas Gelumbang ini setiap tahunnya terhitung cukup besar, dimana para pasien tersebut mengharapkan mendapatkan fasilitas yang memadai, serta mengharapkan kenyamanan dari puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim. Berikut penulis sajikan gambar atap plapon dan area tempat parkir di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.



Gambar 1.3 Atap plapon yang rusak



Gambar 1.4 Area Parkir Puskesmas

Berdasarkan gambar 1.3 dan 1.4 di atas terlihat bahwa atap plapon di puskesmas Gelumbang ada yang rusak sehingga ini dapat membuat pengunjung merasa tidak nyaman dan juga tempat parkir di puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim ini belum dapat

memenuhi kenyamanan bagi masyarakat. Dimana area parkir pada puskesmas yang terlihat sempit, berada dipinggir jalan, hanya cukup untuk beberapa kendaraan roda dua, dan untuk pasien yang menggunakan mobil mereka parkir di pinggir jalan puskesmas.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka perlu diteliti mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim ?

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis yaitu diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan referensi mengenai kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi bagi pihak Puskesmas Gelumbang serta pihak-pihak lain yang umumnya membutuhkan informasi dalam kaitannya dengan penulisan ini, serta dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S.2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin. 2012. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*.Yogyakarta: Gava Media
- Iqbal dan Chayatin.2009.*Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*.Jakarta: Salemba Medika
- Pohan.S,Imbalo.2007.*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*.Jakarta: EGC
- Singarimbun dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono.2014.*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy.2003.*Total Quality Management*.Yogyakarta: Andi
- Wijaya, Tony.2011.*Manajemen Kualitas Jasa*.Jakarta Barat: PT Indeks
- Yamit, Zulian.2004.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Yogyakarta: Ekonisia
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L.1990.*Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The free press A Divisionof MacMillan, Inc, New York-Oxford-Sidney.
- Zuriah, Nurul.2009.*Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*.Jakarta: PT Bumi Aksara

Peraturan Perundangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.2003. Sekretariat Negara Republik Indonesia.Jakarta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.2009. Sekretariat Negara Republik Indonesia.Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
Diambil dari:

http://www.aidsindonesia.or.id/uplods/20141210110659.PMK_No_75_Th_2014_ttg_Puskesmas.pdf. diakses pada 25 oktober 2017

Dokumen

Data Keadaan SDM Kesehatan di Fanyankes
Profil Kesehatan Puskesmas Gelumbang Tahun 2016 Dinas Kesehatan Kabupaten Muara Enim
Kebijakan Pelayanan Puskesmas

Internet

<http://digilib.unila.ac.id/2606/20/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf>

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Gelumbang_Muara_Enim.diakses 24 oktober 2017

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Muara_Enim.diakses 24 oktober 2017

Skripsi

Ziska Sukma Yuliasari.2013.*Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskessmas 5 Ilir Kota Palembang*.Universitas Sriwijaya

Ranhti Vebrita.2010.*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Sukajadi Prabumulih Menurut Kemenpan Nomor 25 Tahun 2004*.Universitas Sriwijaya

Ayu Lita Martini.2011.*Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Muara Batun Kecamatan Jejawi Kabupaten Ogan Komering Ilir*.Universitas Sriwijaya