

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. 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. (Muninjaya 2011 Cit Angraini 2015)

1. Kepuasan Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam jurnal Putu ari nugraha “kepuasan pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Untuk mengukur kepuasan pelayanan sebagai dasar pengukuran konsumen dalam menggunakan jasa yaitu bukti fisik (tangible), empati (emphaty), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance). Hubungan baik dapat tercipta apabila usaha bisnis mampu memberi kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dipasarkan, sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk dan membuat usaha tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis harus

mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan, khususnya dengan konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan

Dalam jurnal Tommy setiawan pengertian kepuasan menurut para ahliyaitu:

Menurut Kotler dan Keller (2003) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelangganpuas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Menurut Handi (2002: 3): Kepuasan konsumen adalah suatu persepsiterhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa.

3. Mengukur Kepuasan Pasien

Pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara membuat kuisioner yang berisi aspek-aspek pelayanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai setiap aspek sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi skala kepuasan misalnya sangat puas, cukup puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan misalnya sangat puas diberi bobot 5, cukup puas diberi bobot 4, puas diberi bobot 3, kurang puas diberi bobot 2, dan tidak puas diberi bobot 1.

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus:

$$\text{Kepuasan Pasien} = \frac{\text{Skor perolehan}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori:

- a. Sangat Puas skor 81%-100%
- b. Puas skor 61%-80%
- c. Cukup Puas skor 41%-60%
- d. Tidak Puas skor 21%-40%
- e. Sangat Tidak Puas skor 0%-20% (Tanti lubis, 2022)

4. Tingkat Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

- a. Sangat Puas Sangat puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (sarana), sangat ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), sangat cepat (proses administrasi), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang paling tinggi.
- b. Agak puas Agak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), agak kurang ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.
- c. Tidak Puas Tidak puas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan, seperti tidak bersih (sarana), lambat (proses administrasi), tidak ramah (hubungan dengan dokter atau perawat), dan lainnya, yang secara keseluruhan menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah. Berpedoman pada skala pengukuran yang dikembangkan Likert yang dikenal dengan skala Likert, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan

mulut dikategorikan menjadi sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

5. Aspek-aspek Kepuasan

Menurut Boy S. Sabarguna (2008:13) dalam buku Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien mengemukakan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat melalui empat aspek yaitu:

a. Kenyamanan

Kenyamanan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang digunakan, Penataan eksterior dan interior ruangan, kursi tunggu yang tersedia mencukupi.

b. Hubungan pasien dengan petugas puskesmas

Hubungan pasien dan petugas dalam memberikan pelayanan yang meliputi keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif, cekatan, dan sopan. Prosedur penerimaan pasien dipoli gigi yang cepat dan tepat, Petugas dipoli gigi memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti, Pelayanan yang diberikan diruangan poli gigi tidak memandang status sosial dan lain-lain, Pelayanan petugas dipoli gigi yang sopan dan ramah, Petugas dipoli gigi memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien saat berkomunikasi, Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan diruangan poli gigi cepat dan tepat, Jadwal pelayanan dipoli gigi dijalankan dengan tepat, Prosedur pelayanan dipoli gigi tidak berbelit-belit, Petugas poli gigi perhatian terhadap pasien ataupun pendampingnya.

c. Kompetensi teknik petugas

Kompetensi petugas yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, mencakup keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.

Kemampuan tenaga kesehatan gigi sesuai dengan kompetensi, Penjelasan petugas poli gigi prosedur kerja/Tindakan secara jelas, Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas poli gigi, Petugas poli gigi menjelaskan diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik, Petugas di poli gigi melakukan pemeriksaan dengan menyeluruh, Perawatan yang diberikan petugas poli gigi mampu menghilangkan sakit/keluhan yang dirasakan, Petugas poli gigi melakukan Tindakan sesuai prosedur, Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan, Petugas poli gigi memberikan intruksi sesudah melakukan pelayanan, Petugas poli gigi memberikan kesempatan pasien untuk bertanya, Keterampilan petugas poli gigi dalam bekerja.

d. Biaya

Biaya mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan. Biaya perawatan yang murah, Proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit-belit.

6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Muninjaya (2004) dalam jurnal Gina Akmaliah 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).

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.

Ketika seorang tenaga kesehatan memberikan pelayanan, pengobatan, dan perawatan dengan cepat, tepat, dan handal (reliability), 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.

Selain itu, faktor lain 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.

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.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu empati (*emphaty*). 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 (Gina Akmaliah, Johan Budhiana, 2014).

7. Manfaat Kepuasan

Menurut Azwar (2006:104) dalam buku Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut:

- a. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
- b. Terciptanya citra positif dan nama baik karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain.
- c. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.
- d. Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang

mempunyai citra positif.

- e. Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakitpun akan berusaha sedemikian rupa sehingga mal praktek tidak terjadi.

8. Cara Meningkatkan Kepuasan

Cara meningkatkan kepuasan pasien menurut Dedison Asanabantara lain:

a. Perilaku staf

Pengalaman pasien tentang bagaimana respect dokter, skill perawat, paramedical staff dan support staff, serta pertemuan dan interaksi secara intensif berdampak pada kepuasan pasien. Bitner (1990) menyatakan hubungan yang lama antara dokter dan pasien meningkatkan kepuasan pasien, selain itu skills perawat, paramedical staff dan support staff juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

b. Lingkungan

Pasien biasanya judges rumah sakit berdasarkan apa yang dilihat, sebelum mendapatkan pelayanan pasien sudah memutuskan apakah harus kembali kerumah sakit ini? Ada hubungan yang kuat antara lingkungan rumah sakit dankepuasan pasien sehingga rumah sakit perlu menyediakan fasilitas yang memadai, lingkungan yang asri, dan ruang tunggu, ruang pasien, ruang administrasi yang nyaman. Zineldin (2004) mengemukakan bahwa peran management penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien, berdampak pada lingkungan eksternal, performace, networking, interaksi dengan pasien dan kolaborasi dengan organisasi lain.

c. Pelayanan

Campbell J, 1999 mengemukakan bahwa kepuasan pasien umumnya dijelaskan sebagai gambaran pelayanan yang diterima dan hasil dari perlakuan itu. Membatalkan atau menunda pelayanan

diagnosis menurunkan level kepuasan pasien, pelayanan ini mencakup pelayanan laboratorium dan radiologi.

d. Kebersihan

Persepsi pasien tentang kebersihan berdampak positif pada kualitas, kebersihan yang dimaksud bukan hanya didalam ruangan namun diluar ruangan, hygiene, teknik mencuci tangan dan lain-lain. Pasien dan staff perlu menyadari akan pentingnya kebersihan diri dan lingkungan rumah sakit, hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Pelayanan

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Providers satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institutional satisfaction) (Wulandari,)

1. Tujuan Pelayanan

Tujuan dari pelayanan medis sendiri tidak lain ialah mengupayakan kesembuhan penyakit yang ada pada diri pasien tersebut. Tindakan pelayanan yang dilaksanakan juga harus sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tentu saja sifatnya harus dapat dipertanggung jawabkan (kemenkes, 2021).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat

(Consumer satisfaction) melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (Provider satisfaction) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Institutional satisfaction) (Wulandari, 2016).

2. Pelayanan Yang Baik

Menurut dr. Supriyanto dalam jurnal pelayanan kesehatan, ada beberapa penjelasan pelayanan kesehatan masyarakat agar dapat disebut sebagai suatu pelayanan yang baik, harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Tersedia dan berkesinambungan (available and continuous) Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan adalah harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continuous), artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit untuk ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat pada setiap dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar (acceptable and appropriate) Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
- c. Mudah dicapai (accessible) Pengertian ketercapaian adalah dari sudut lokasi. Pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan dianggap tidak baik apabila terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan sajadan tidak ditemukan di pedesaan.
- d. Mudah dijangkau (affordable) Pengertian keterjangkauan terutama dari sudut biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Bermutu (quality) Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, disatu pihak dapat

memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

3. Jenis-jenis pelayanan

Menurut Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 pasal 1 Ayat 12-15 menjelaskan mengenai beberapa jenis pelayanan kesehatan yaitu:

- a. Pelayanan Kesehatan Promotif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan kegiatan yang bersifat promosi kesehatan.
- b. Pelayanan Kesehatan Preventif Pelayanan kesehatan preventif adalah suatu kegiatan pencegahan terhadap suatu masalah kesehatan/penyakit.
- c. Pelayanan Kesehatan Kuratif Pelayanan kesehatan kuratif adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pengobatan yang ditujukan untuk penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, pengendalian penyakit, atau pengendalian kecacatan agar kualitas penderita dapat terjaga seoptimal mungkin.
- d. Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif Pelayanan kesehatan rehabilitatif adalah kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan untuk mengembalikan bekas penderita ke dalam masyarakat sehingga dapat berfungsi lagi sebagai anggota masyarakat yang berguna untuk dirinya dan masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengankemampuannya.

4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut

Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigidan Mulut adalah pelayanan asuhan yang terencana, diikuti dalam kurun waktu tertentu secara berkesinambungan di bidang promotif, preventif, dan kuratif sederhana untuk meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut yang optimal pada individu, kelompok, dan masyarakat (kemenkes 2020).

C. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas mempunyai kedudukan sebagai unit pelaksana teknis yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas kesehatan daerah kabupaten/kota, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya (Permenkes 2019).

1. Tujuan Puskesmas

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang:

- a. Memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran kemauan, dan kemampuan hidup sehat
- b. mampu menjangkau Pelayanan Kesehatan bermutu
- c. Hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

2. Fungsi Puskesmas

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 puskesmas mempunyai dua fungsi yaitu penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

- a. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat.
- b. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP

adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

3. Program Puskesmas

a. Program Pokok Puskesmas:

- 1) Promosi Kesehatan (Promkes)
 - a) Penyuluhan Kesehatan Masyarakat
 - b) Sosialisasi Program Kesehatan
 - c) Perawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas)
- 2) Pencegahan Penyakit Menular (P2M):
 - a) Surveilens Epidemiologi
 - b) Pelacakan Kasus: TBC, Kusta, DBD, Malaria, Flu Burung, ISPA, Diare, IMS (Infeksi Menular Seksual), Rabies
- 3) Program Pengobatan:
 - a) Rawat Jalan Poli Umum
 - b) Rawat Jalan Poli Gigi
 - c) Unit Rawat Inap: Keperawatan, Kebidanan
 - d) Unit Gawat Darurat (UGD)
 - e) Puskesmas Keliling (Puskel)
- 4) Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
 - a) ANC (*Antenatal Care*), PNC (*Post Natal Care*), KB (Keluarga Berencana),
 - b) Persalinan, Rujukan Bumil Resti, Kemitraan Dukun
- 5) Upaya Peningkatan Gizi
 - a) Penimbangan, Pelacakan Gizi Buruk, Penyuluhan Gizi
- 6) Kesehatan Lingkungan:
 - a) Pengawasan SPAL (saluran pembuangan air limbah), SAMI-JAGA (sumber air minum-jamban keluarga), TTU (tempat-tempat umum), Institusi pemerintah
 - b) Survey Jentik Nyamuk

7) Pencatatan dan Pelaporan:

Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP) 2 Program Tambahan/Penunjang Puskesmas:

Program penunjang ini biasanya dilaksanakan sebagai kegiatan tambahan, sesuai kemampuan sumber daya manusia dan material puskesmas dalam melakukan pelayanan

- i. Kesehatan Mata: pelacakan kasus, rujukan
- ii. Kesehatan Jiwa: pendataan kasus, rujukan kasus
- iii. Kesehatan Lansia (Lanjut Usia): pemeriksaan, penjangkauan
- iv. Kesehatan Reproduksi Remaja: penyuluhan, konseling
- v. Kesehatan Sekolah: pembinaan sekolah sehat, pelatihan dokter kecil
- vi. Kesehatan Olahraga: senam kesegaran jasmani

4. Keadaan Umum Puskesmas Punggur

Puskesmas Punggur sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Kecamatan Punggur mempunyai posisi yang strategis dalam rangka mewujudkan masyarakat yang mandiri untuk hidup sehat, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal.

a. Kondisi Geografis

Kecamatan Punggur terletak di wilayah Kabupaten Lampung Tengah dengan jarak ± 15 km dari pusat kota Gunung Sugih dan ± 10 km dari Kota Metro. Puskesmas Punggur terletak di jalan Raya Punggur Simpang Tiga Tugu Nanas Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, dan hal ini merupakan suatu kemudahan bagi Puskesmas Punggur dalam hal melakukan pelayanan rujukan ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) rujukan.

Batas wilayah kerja Puskesmas Punggur Kabupaten Lampung Tengah selain berbatasan dengan kecamatan dalam satu Kabupaten tetapi disebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten atau Kotamadya. Sebagai

rincian batas wilayah kerja Puskesmas Punggur adalah:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Gunung Sugih
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Metro
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Kotagajah
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Pujokerto

Kecamatan Punggur memiliki luas 118,45 Km², dengan kepadatan penduduk di kecamatan Punggur adalah 303 jiwa/ Km². Keadaan tanah yang ada di wilayah kerja Puskesmas Punggur Kabupaten Lampung Tengah terdiri dari dataran rendah yang berupa persawahan, pekarangan, perikanan dan perkebunan dengan rincian pemanfaatan sebagai berikut: sebagai berikut:

- 1) Perumahan / Pekarangan: 27,8 Km²
- 2) Persawahan: 28,6 Km²
- 3) Perikanan: 0,8 Km
- 4) Perkebunan: 2,5 Km²
- 5) Tanah Kosong: 0,5 Km²

b. Visi dan misi

VISI:

“Menuju masyarakat Punggur mandiri untuk hidup sehat berjaya.”

MISI:

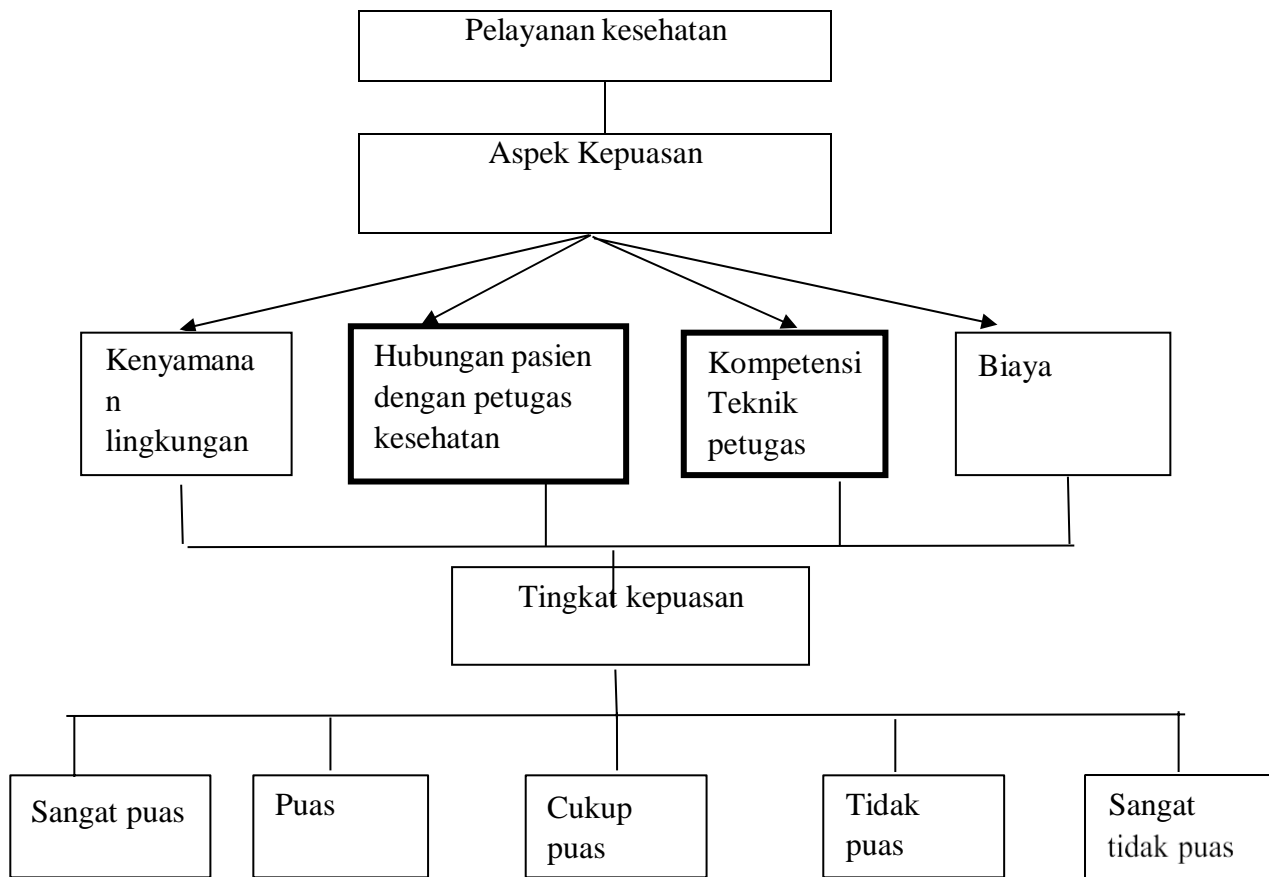
- 1) Memberikan pelayanan prima yang berkualitas demi kepuasan pelanggan
- 2) Melayani pelanggan dengan 5 S (senyum, sapa, sopan, santun, sabar)
- 3) Menciptakan lingkungan sehat yang merupakan sumber kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat.
- 4) Sinergisitas Lintas Program, Lintas Sektor dan stakeholder terkait dalam pembangunan bidang kesehatan;
- 5) Intervensi berbasis risiko kesehatan;
- 6) Menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk berperilaku hidup bersih sehat;

- 7) Peningkatan akses layanan kesehatan bagi penduduk khususnya melalui kunjungan rumah
- 8) Penguatan Pelayanan Kesehatan Primer.

D. Kerangka Teori

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan berdasarkan aspek kepuasan pasien yaitu kenyamanan lingkungan, hubungan pasien dengan petugas kesehatan, kompetensi Teknikpetugas, dan biaya.

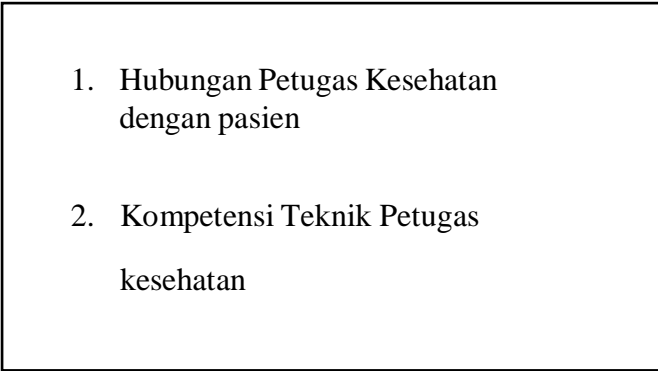
Gambar 1



E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah sebuah kerangka yang didalamnya menjelaskan konsep yang terdapat pada asumsi teoritis, yang kemudian digunakan untuk mengistilahkan unsur yang terdapat dalam objek yang akan diteliti serta menunjukkan adanya hubungan antara konsep tersebut. Kerangka konsep dalam penelitian gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Gambar 2

- 
1. Hubungan Petugas Kesehatan dengan pasien
 2. Kompetensi Teknik Petugas kesehatan

F. Definisi Operasional

Tabel 1

No	Variabel	Definisi Oprasional	Cara Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Gambaran Hubungan pasien dengan petugas kesehatan	Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam kontak pelayanan	Pengisian kuisioner yang berisikan 20 Pertanyaan dan terdiridari 5 pilihan jawaban (1-5) Skor 5: Sangat Puas Skor 4: Puas Skor 3: Cukup Puas Skor 2: Tidak Puas Skor 1: Sangat Tidak Puas	kuisioner	1. Sangat Puas skor 81%-100% 2. Puas skor 80%-61% 3.Cukup Puas skor 60%-41% 4. Tidak Puas skor 40% -21% 5. Sangat Tidak Puas skor 20%- 0%	Ordinal
2	Gambaran Kompetensi teknik petugas	Kompeten si petugas yaitu dalam melakukan pelayanan	Pengisian kuisioner yang berisikan20 pertanyaan dan terdiridari 5 pilihan jawaban (1-5) Skor 5: Sangat Puas Skor 4: Puas Skor 3: Cukup Puas Skor 2: Tidak Puas Skor 1: Sangat Tidak Puas	kuisioner	1. Sangat Puas skor 81%-100% 2. Puas skor 80%-61% 3.Cukup Puas skor 60%-41% 4. Tidak Puas skor 40% -21% 5. Sangat Tidak Puas skor 20%- 0%	Ordinal