



**PERBEDAAN KINERJA PELAYANAN DOKTER GIGI PUSKESMAS
YANG PERNAH BERTARAF ISO 9001 DAN PUSKESMAS
BELUM BERTARAF ISO DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Kedokteran Gigi (S1) dan mencapai gelar Sarjana
Kedokteran Gigi**

**Iga Tri Budiarti
NIM 0916101017**

**BAGIAN ILMU KEDOKTERAN GIGI MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibuku Sri Murniati dan Bapak Mad Sudarsono Terimakasih atas doa, semangat kesabaran, kasih sayang dan perhatian yang tidak pernah ada habisnya selama ini.
2. Kakak-kakaku tercinta terimakasih untuk semuanya.
3. Almamaterku tercinta.

MOTTO

“Jadilah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang bersabar”

(Al-Baqarah :15)*

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan kepada Tuhan-mu lah hendaknya kamu berharap”

(Qs. Al-Insyirah : 5-8)*

Suatu cita-cita tidak akan tercapai apabila tanpa doa, usaha, dan restu kedua orang tua **)

*) Departemen Agama Republik Indonesia.2005.Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemah Makna ke Dalam Bahasa Indonesia.Kudus : Menara Kudus.

***) Penulis

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iga Tri Budiarti

Nim: 091610101017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : “Perbedaan Kinerja Pelayanan Dokter Gigi Puskesmas pernah bertaraf ISO 9001 dan Puskesmas belum bertaraf ISO 9001 di Kabupaten Jember “ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Januari 2013

Yang menyatakan,

Iga Tri Budiarti

091610101017

SKRIPSI

Perbedaan Kinerja Pelayanan Dokter Gigi Puskesmas yang pernah bertaraf ISO 9001 Dan Puskesmas Belum bertaraf ISO 9001 di Kabupaten Jember

Oleh:

Iga Tri Budiarti

NIM 0916101017

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : drg. Kiswaluyo, M.Kes

Dosen Pembimbing Pendamping : drg. Arief Setiyoargo, M.Kes MMR.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Perbedaan Kinerja Pelayanan Dokter Gigi Puskesmas yang pernah bertaraf ISO 9001 dan Puskesmas Belum bertaraf ISO 9001 di Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember pada :

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Penguji Ketua,

Penguji Anggota,

Prof.drg. Dwi Prijatmoko,Ph.D.

NIP 195808041983031003

drg. Hj. Herniyati, M.Kes

NIP 195909061985032001

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

drg. Kiswaluyo, M.Kes

NIP 196708211996011001

drg. Arief Setiyoargo, M.Kes MMR

NIP 196512141992031007

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran Gigi

Universitas Jember,

drg. Hj. Herniyati, M.Kes

NIP 195909061985032001

RINGKASAN

Perbedaan Kinerja Pelayanan Dokter Gigi Puskesmas yang pernah bertaraf ISO 9001 dan Puskesmas belum bertaraf ISO 9001 Di Kabupaten Jember:
Iga Tri Budiarti; 091610101017; 2013; 63 halaman; Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

ISO 9001 merupakan sebuah standar internasional mengenai sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui aplikasi sistem yang efektif, termasuk proses untuk perbaikan terus menerus sistem dan jaminan kesesuaian persyaratan *customer*, peraturan dan perundang-undangan. Pemerintah Kabupaten Jember mengadakan perbaikan kualitas pelayanan publik, salah satu yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas, dengan menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001, dan dilaksanakan di 6 Puskesmas, yaitu Puskesmas Puger, Sumpalsari, Tanggul, Kaliwates, Sumberjambe, dan Kencong.

Sertifikasi ISO tentunya meningkatkan mutu pelayanan puskesmas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan diharapkan pimpinan serta semua karyawan selalu berusaha meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga konsumen atau pasien yang berkunjung ke puskesmas aman dan terlindungi.

Maraknya kritik layanan kesehatan saat ini baik di Puskesmas maupun rumah sakit, seiring dengan semangat otonomi daerah, tuntutan layanan prima, demokratisasi, dan perlindungan hak asasi manusia. Budaya organisasi kesehatan sudah harus melakukan perubahan paradigma. Paradigma lama yaitu provider needs ke customer needs yaitu pemberian jasa layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, yang intinya pelayanan prima, melalui implementasi the total quality management semua dapat dicapai dengan melakukan sertifikasi ISO pada pemberi pelayanan kesehatan baik Puskesmas maupun rumah sakit.

Tujuan penelitian ini untuk membandingkan kinerja pelayanan dokter gigi Puskesmas yang pernah ISO 9001 dengan pelayanan puskesmas yang belum ISO 9001 apakah dokter gigi bekerja sesuai dengan SOP. Dinas Kesehatan belum menetapkan SPM kesehatan gigi kabupaten sehingga penelitian ini hanya melakukan observasi terhadap kepatuhan prosedur pelayanan yang sudah dilakukan berdasarkan ISO 9001 dibandingkan dengan mengobservasi puskesmas yang belum menetapkan ISO 9001, mempunyai prosedur yang tertulis atau tidak tertulis sebagai acuan pemberian pelayanan.

Jenis penelitian ini deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan pengambilan sampel dilakukan secara *purposive random sampling*, dilaksanakan pada 6 Puskesmas yang pernah ISO 9001 dan 6 Puskesmas yang belum ISO 9001 tetapi dengan klasifikasi Puskesmas yang sama yaitu ada rawat inap dan ada dokter giginya, metode pengukuran penelitian ini menggunakan kuisisioner dan checklist dengan membandingkan data cakupan layanan 3 tahun 2010, 2011, 2012. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dokter gigi puskesmas pernah ISO 9001 lebih rendah dibanding kinerja puskesmas belum ISO 9001 dilihat dari cakupan pelayanan medik dasar gigi dan mulut.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya sehingga skripsi berjudul “ Perbedaan Kinerja Pelayanan Dokter Gigi Puskesmas yang pernah bertaraf ISO 9001 dan Puskesmas belum bertaraf ISO 9001 di Kabupaten Jember” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Kedokteran Gigi pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. drg. Kiswaluyo, M. Kes sebagai Dosen Pembimbing Utama sekaligus yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan bimbingannya selama ini.
2. drg. Arief Setiyoargo, M.Kes MMR. sebagai Dosen Pembimbing Pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan bimbingannya selama ini.
3. Prof. drg. Dwi Prijatmoko, Ph. D. sebagai dosen penguji ketua dan dosen pembimbing akademik yang selalu membimbing saya selama ini, memberikan kritik dan saran serta telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
4. drg. Hj. Herniyati, M. Kes sebagai dosen penguji anggota yang telah memberikan kritik dan saran serta telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.
6. Seluruh dokter gigi puskesmas juga Staf Dinas Kesehatan Kabupaten Jember yang telah yang telah bersedia berkontribusi pada penelitian saya.
7. Ibuku tercinta Sri Murniati dan bapak Mad Sudarsono terimakasih atas doa, kasih sayang, perhatian, dukungan dan kesabaran yang tak pernah ada habisnya
8. Kakak-kakakku tersayang dr. Gatot Sudarwanto, Mayor. Pnb. Puguh Yulianto, dr. Eriko Prawestingtyas, Mumpuni Dyah K, S.Psi yang selalu menyayangiku dan menyemangatiku.

9. Paman Dr.Imam Suroso, M.Si, Tante Dra. Iswanti, Adik Indah Sulistyorini S.E, Adik Imam Adi Nugroho terima kasih atas dukungan semangatnya.
10. Sahabat-sahabatku kost biru Febri, Ratih, Alfi, Fida, Heppy, Maria dan seluruh teman-teman FKG 2009.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan kesehatan gigi dan mulut	5
2.1.2 Pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas	5
2.1.3 Standar pelayanan Kedokteran Gigi Indonesia	6
2.1.4 Kinerja pelayanan dokter gigi di Puskesmas	8
2.1.5 Standar Pelayanan Kesehatan	9
2.2 Kinerja Pelayanan Kesehatan	11
2.2.1 Tujuan Penilaian Kinerja.....	13
2.2.2 Konsep dasar penilaian kerja	14
2.2.3 Metode Penilaian Kerja.....	16

2.3 Standar Operasional Prosedur	20
2.3.1 Analisis Prosedur Kerja kesehatan.....	22
2.4 ISO.....	25
2.4.1 ISO dalam pelayanan kesehatan.....	30
2.5 Pengertian Puskesmas	31
2.5.1 Program pokok puskesmas.....	31
2.5.2 Puskesmas di Kabupaten Jember.....	32
2.6 Kerangka konsep.....	37
2.7 Hipotesis	37
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Teknik pengambilan sampel.....	38
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3.1 Tempat Penelitian	38
3.3.2 Waktu Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel Penelitian	39
3.5 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Cara pengukuran	39
3.5.1 Identifikasi Variabel	39
3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan data	39
3.6.1 Teknik Pengumpulan data	39
3.7 Analisa Data	39
3.8 Alur Penelitian	42
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan	50
BAB 5. PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53

DAFTAR BACAAN	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.2 Tata cara penilaian unsur dalam metode berdasarkan peringkat	20
4.1 Cakupan pelayanan medik dasar kesehatan gigi dan mulut.....	44
4.2 Hasil data kuisioner pengetahuan dokter gigi	47
4.3 Hasil data kuisioner berdasarkan sikap dokter gigi.....	48
4.4 Jumlah dokter gigi yang melakukan tindakan sesuai dengan SOP puskesmas ISO.	49

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
2.2 Metodologi <i>Plan Do Check Action</i>	26
2.3 Bagan Badan Standarisasi Nasional tahun 2000	30
2.4 Macam-macam ISO	30
2.5 Bagan alur perencanaan sistem manajemen mutu.....	31
2.6 Rasio jumlah puskesmas per 30000 jumlah penduduk di Kabupaten Jember tahun 2005-2011	34
2.7 Rasio puskesmas per 30000 penduduk di Kabupaten Jember tahun 2011	35
2.8 Jumlah puskesmas perawatan dan non perawatan di Kabupaten Jember tahun 2005-2011	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Lampiran surat pernyataan kesediaan responden.....	56
B. Lampiran kuisisioner pengetahuan dari responden	57
C. Lampiran kuisisioner sikap responden	58
D. Lampiran <i>checklist</i> sikap responden	59
E. Lampiran surat keterangan ijin penelitian.....	60
F. Lampiran surat keterangan ijin penelitian	61
G. Lampiran data cakupan pelayanan medik dasar kesehatan gigi dan mulut 2010, 2011, 2012	62