

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kondisi kesehatan di lingkungan pondok pesantren masih memerlukan perhatian dari berbagai pihak terkait, bila dilihat dari aspek akses pelayanan kesehatan, berperilaku sehat maupun aspek kesehatan lingkungannya (Permenkes RI Nomor 1 Tahun 2013). Menteri Kesehatan, Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri mengeluarkan keputusan Bersama Nomor 1067/Menkes/SKB/VIII/2002, Nomor 385 Tahun 2002, dan Nomor 37 Tahun 2002 tentang Peningkatan Kesehatan Pondok Pesantren dan Institusi Keagamaan Lainnya (Nasrullah, 2016).

Kegiatan yang dilakukan dalam pengelolaan poskestren, lebih diutamakan dalam hal pelayanan promotif (peningkatan kesehatan) dan preventif (pencegahan), tanpa mengabaikan aspek kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan), yang dilandasi semangat gotong royong dengan pembinaan oleh Puskesmas setempat. Pondok Pesantren merupakan salah satu bentuk lembaga pendidikan keagamaan yang tumbuh dan berkembang dari oleh dan untuk masyarakat yang berperan penting dalam pengembangan sumber daya manusia, diharapkan para santri dan para pemimpin serta pengelola pondok pesantren tidak saja mahir dalam aspek pembangunan moral dan spiritual dengan intelektual yang bernuansa agamis, namun dapat pula menjadi penggerak atau motor motivator dan inovator dalam pembangunan kesehatan, serta menjadi teladan dalam berperilaku hidup bersih dan sehat bagi masyarakat sekitar (Kemenkes, 2013).

Kondisi kesehatan di lingkungan pondok pesantren masih memerlukan perhatian dari berbagai pihak terkait, baik dalam aspek akses pelayanan kesehatan, berperilaku sehat maupun aspek kesehatan lingkungannya. Salah satu upaya untuk mendekatkan pelayanan kesehatan bagi warga pondok pesantren adalah menumbuh kembangkan Poskestren. Guna memfasilitasi para petugas dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait lainnya, perlu adanya pedoman praktis yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan tugasnya. Pedoman Penyelenggaraan dan Pembinaan Pos Kesehatan Pesantren (Poskestren) ini, diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pembinaan kesehatan di pondok pesantren dan upaya menumbuh kembangkan Poskestren (Kemenkes, 2013).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Apabila lembaga sudah memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen maka akan memberikan masukan yang penting bagi lembaga tersebut untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi konsumennya (Aryani, Dwi dan Rosinta, 2010).

Penelitian yang diteliti oleh Karim (2019) terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Tidar Kota Magelang didapatkan pada penelitian ini kualitas pelayanan yang berada di lingkup pesantren yaitu kualitas baik karena pelayanan di pesantren cukup bagus, sedangkan pada tingkat kepuasan yang ada pada pesantren cukup baik dalam mengolah manajemen yang berada di lingkup pesantren tersebut (Karim, 2019).

Pondok Pesantren Nurul Islam Jember merupakan salah satu pondok pesantren Shalaf yang ada di Kabupaten Jember. Pondok pesantren Shalaf merupakan pondok pesantren yang bersifat modern yang juga memberikan pengetahuan umum dan bekal kewirausahaan disamping pengajaran agama islam yang diterapkan dalam kurikulumnya. Pondok pesantren Nurul Islam Jember tidak lagi dipandang sebelah mata oleh masyarakat sekitar. Semakin tingginya antusias masyarakat dari tahun ke tahun untuk menyekolahkan anak-anak mereka dilembaga pendidikan yang disediakan oleh pihak pondok pesantren yang menyelenggarakan pendidikan tingkat MI, SMP, MTs, MA dan SMK. Pondok pesantren ini juga memiliki beberapa fasilitas penunjang seperti laboratorium, ruang kelas, tata usaha, perpustakaan dan salah satunya adalah pos kesehatan pesantren (poskestren) yang dimana tempat ini dikelola oleh santri husada yang berasal dari pondok pesantren tersebut. Poskestren ini dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti rak obat, tempat tidur pasien dan timbangan.

Hasil studi pendahuluan didapatkan dari 15 santri, 12 santri menjawab jarang mendatangi pos kesehatan dipesantren. sedangkan pada 3 santri sering berkunjung untuk cek kesehatan seperti meminta obat pereda nyeri disaat haid, pereda nyeri untuk sakit perut, diare, panas dll. Jumlah siswa santri yang bersekolah di tingkat Madrasah Tsanawiyah berjumlah 357 siswa. Pada penelitian ini yang menjadi permasalahan adalah kurangnya minat pada santri dalam mengunjungi serta memanfaatkan dengan baik penggunaan fasilitas yang sudah di sediakan oleh pondok pesantren karena dapat menjadi masalah diantaranya santri kurang paham terkait penggunaan pos kesehatan padahal santri sangat membutuhkan fasilitas itu jika terjadi sesuatu atau santri sakit. Jumlah petugas

yang ada di pos kesehatan pesantren terdapat 2 perawat dan 2 dokter serta petugas yang bertugas dari hari senin sampai sabtu untuk melayani santri yang sakit atau terjadi kejadian gawat darurat di area pondok. Pos kesehatan pondok pesantren bekerja sama dengan puskesmas setempat sebagai rujukan jika salah satu dari santri terjadi permasalahan kesehatan yang tidak bisa di tangani oleh petugas pos kesehatan.

Berdasarkan pemaparan masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan poskestren dengan kepuasan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember serta ingin mengetahui sejauh mana pentingnya penggunaan Pos Kesehatan di lingkungan pondok pesantren serta melihat kualitas pelayanan dan kepuasan santri dalam menggunakan pos kesehatan di pondok pesantren.

B. Perumusan Masalah

1. Pernyataan masalah

Kepuasan santri suatu tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh dari membandingkan dengan apa yang diharapkan. Salah satu cara menempatkan sebuah Pondok Pesantren agar lebih unggul adalah dengan memberikan kualitas jasa dan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumennya. Program yang dikembangkan dalam penanganan masalah kesehatan pada santri tingkat SMP adalah Usaha Kesehatan Sekolah yang selanjutnya disingkat dengan sebutan UKS. Dalam mewujudkan suatu pelayanan ruang UKS yang prima maka diperlukan suatu pengelolaan ruang UKS yang baik serta memberikan nilai kepuasan kepada santri yang menggunakan sarana tersebut.

2. Pertanyaan Masalah

- a. Bagaimana kualitas pelayanan poskestren di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember?
- b. Bagaimana kepuasan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember?.
- c. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan posrkestren dengan kepuasan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember ?.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas pelayanan poskestren dengan kepuasan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan poskestren di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember.
- b. Mengidentifikasi kepuasan santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember.
- c. Menganalisa Hubungan Kualitas Pelayanan Poskestren Dengan Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Nurul Islam Jember.

D. Manfaat penelitian

1. Ilmu Keperawatan

Merupakan bahan pengembangan pengetahuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama dalam memberikan pelayanan kepuasan kepada konsumen menggunakan sarana dan pra sarana.

2. Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dapat dipergunakan dikemudian hari dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Santri

Menambah pengetahuan yang dapat dipergunakan dalam memberikan pelayanan yang ada di lingkungan pondok pesantren.

