

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri	Vol. 2 No. 1	Edition: September 2021 - Desember
	<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMP">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMP</a>	
Received : 19 Desember 2021	Revised: 20 Desember 2021	Accepted: 21 Desember 2021

## SOSIALISASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DELI TUA

**Selamat Ginting<sup>1</sup>, Diana Sinulingga<sup>2</sup>, Alprindo Sembiring<sup>3</sup>,  
Akhmad Fatikhus<sup>4</sup>**

Fakultas Keperawatan Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua<sup>1,3</sup>,  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua<sup>2,4</sup>

**Email : [deli.husada@gmail.com](mailto:deli.husada@gmail.com)<sup>1</sup>; [dianasinulingga1905@yahoo.com](mailto:dianasinulingga1905@yahoo.com)<sup>2</sup>;  
[alprindosembiring84@gmail.com](mailto:alprindosembiring84@gmail.com)<sup>3</sup>; [fatihsholih.fs@gmail.com](mailto:fatihsholih.fs@gmail.com)<sup>4</sup>**

### ABSTRAK

*Pelayanan prima adalah strategi baru dalam upaya peningkatan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas. Seiring dengan tuntutan masyarakat atas mutu layanan di Puskesmas diperlukan pengetahuan dan pemahaman yang baik dari setiap orang yang bertugas di Puskesmas sehingga dalam implementasi kebijakan pelayanan prima dalam peningkatan kepuasan pasien rawat jalan melalui upaya sosialisasi. Diharapkan dengan sosialisasi akan terjadi kekompakan dari seluruh petugas di layanan rawat jalan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut.*

**Kata kunci :** *Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

### ABSTRACT

*Excellent service is a new strategy in an effort to increase patient satisfaction in puskesmas services. Along with the demands of the community for the quality of services at the Puskesmas, it is necessary to have good knowledge and understanding of everyone who works at the Puskesmas so that the implementation of excellent service policies in increasing outpatient satisfaction is carried out through socialization efforts. It is hoped that with the socialization there will be cohesiveness of all officers in outpatient services in implementing the policy.*

**Keywords:** *Excellent Service, Patient Satisfaction, Puskesmas*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (*Customer Care*) adalah faktor kunci dalam keberhasilan puskesmas. Dalam dunia bisnis, Pelayanan Prima (*Customer Care*) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli barang atau jasanya dan tetap menjaga agar pelanggan tetap membeli barangnya Pelayanan Prima (*Customer care*) penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi staf perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan produknya.

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi

*Ginting, Sinulingga, Sembiring & Fatikhus, Sosialisasi Implementasi Kebijakan, ...*  
informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Puskesmas adalah milik pemerintah (disini pemerintah sama dengan Perusahaan). Pelayanan di Puskesmas akan berpengaruh pada loyalitas penduduk terhadap Pemerintah. Meskipun banyak sedikitnya pelanggan (pasien) tidak akan mengurangi pendapatan (gaji) karyawan, namun perlu disadari sebagai abdi masyarakat, sesuai dengan Tap MPR No. VI/MPR/2001 karyawan di Puskesmas (PNS) dihadapkan pada Pokok-Pokok Etika Kehidupan Berbangsa, seperti : Kejujuran, Amanah, Keteladanan, Sportifitas, Disiplin, Etos Kerja, Kemandirian, Sikap Toleransi, Rasa Malu, Tanggung Jawab, dan Menjaga Kehormatan serta martabat diri sebagai warga bangsa. Inilah yang mendorong Puskesmas untuk berbenah menuju pelayanan prima.

Namun upaya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas dalam mewujudkan pelayanan prima saat ini menjadi semakin penting mengingat bahwa Puskesmas merupakan penanggungjawab wilayah dan pelaksana utama pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan kabupaten/kota. Selain itu, pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan perkembangan media informasi yang semakin luas di era digitalisasi industri 4.0 juga menuntut Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sistem kesehatan di era JKN bukan hanya menuntut Puskesmas mampu sebagai *gatekeeper* yang kuat namun juga memberikan peluang bagi masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dianggap paling berkualitas dan dipercaya untuk menjadi kontak pertamanya dalam menjaga kesehatan. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya. (Yulivia, 2014). Menurut Barata (2004), pelayanan prima terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain :

#### **1. Kemampuan (*Ability*)**

Meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang di tekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relations sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

#### **2. Sikap (*Attitude*)**

Meliputi melayani pelanggan dengan berfikir positif sehat dan logis dan melayani pelanggan dengan sikap selalu menghargai

#### **3. Penampilan (*Appearance*)**

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

#### **4. Perhatian (*Attention*)**

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Meliputi mengamati dan menghargai kepada para pelanggannya an mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

#### **5. Tindakan (*Action*)**

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus di lakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Meliputi mencatat kebutuhan pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan pelayanan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan masih mau kembali setia untuk memanfaatkan pelayanan.

#### **6. Tanggung jawab (*Accountability*)**

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimbulkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien. Menurut Lassere (2014), menciptakan pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan. Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan klien.

Walaupun Pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan prima baik melalui penambahan fasilitas, tenaga, stratifikasi puskesmas maupun pelatihan tentang pelayanan prima kepada setiap pegawai baru namun mutu pelayanan prima puskesmas masih kurang sehingga konsep layanan prima perlu secara masif dan berkelanjutan disosialisasikan ke semua Puskesmas di Indonesia.

Terwujudnya layanan prima diharapkan akan secara nyata berdampak pada kepuasan pasien yang menggunakan layanan. Hubungan implementasi Kebijakan Layanan prima dengan kepuasan pasien di layanan telah dibuktikan dalam berbagai penelitian salah satunya penelitian tersebut adalah penelitian yang dilaksanakan oleh Widada H (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sumobito Kabupaten Jombang dengan hasil mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel bahwa prosedur, waktu, sikap petugas, keadilan, keterampilan petugas, biaya, sarana dan prasarana.

Puskesmas Delitua sebagai salah satu Puskesmas di Kabupaten Deli Serdang dengan status terakreditasi Tingkat Madya, yang berarti kualitas pengelolaan dan layanan di puskesmas tersebut belum maksimal dan belum masuk kriteria yang telah berhasil mengimplementasikan kebijakan layanan prima. Untuk kesenjangan tersebut Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat bekerjasama dengan Kepala Puskesmas Deli Tua mengadakan Sosialisasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Deli Tua.

## **2. METODE**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada tanggal 10 Oktober 2021 bertempat di Ruang Pertemuan Puskesmas Deli Tua yang melibatkan 20 orang petugas pengelola Puskesmas Deli Tua. Pelaksanaan kegiatan dengan tahapan sebagai berikut :

### **1. Mengundang peserta**

Peserta yang mengikuti penyuluhan adalah 20 orang pegawai Puskesmas Deli Tua yang terdiri dari 2 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 5 orang perawat, 5 orang bidan, dan 3 orang tenaga analis, 2 orang sanitarian, 2 orang tenaga IT, 2 orang ahli gizi dengan bantuan Kepala Puskesmas Deli Tua.

### **2. Input**

Kepada masing-masing peserta diwajibkan membawa alat tulis dan kebutuhan lain yang dianggap perlu untuk kegiatan sosialisasi.

### **3. Pelaksanaan**

Kegiatan penyuluhan diawali dengan pretest terhadap peserta berupa soal *multiple choice question* (MCQ) sebanyak 35 butir soal yang berkaitan dengan pelayanan prima yang meliputi aspek : kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) dan kepuasan pasien. Sesi persentasi oleh pemateri (dosen yang melaksanakan pengabdian masyarakat) dilaksanakan setelah pretest berlangsung menggunakan media Presentasi Power Point (PPT) yang terdiri dari 30 slide tentang pelayanan prima di Puskesmas Deli Tua.

### **4. Mengevaluasi Hasil Kegiatan**

Diakhir kegiatan dilakukan *post test* dengan menggunakan soal yang telah diujikan pada saat pelaksanaan *pretest* untuk mengukur peningkatan pengetahuan sebagai hasil dari kegiatan sosialisasi.

### 3. HASIL

Adapun hasil kegiatan penyuluhan adalah sebagai berikut:

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Maksimum	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	<i>p-value</i>
<i>Pretest</i>	24	16	35	20,00	3,4	0,001
<i>Posttest</i>	32	25	35	29,55	2,9	

### 4. PEMBAHASAN

Dari hasil nilai diatas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Pelayanan prima dan kepuasan pasien setelah kegiatan edukasi dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 9,55 poin dan hasil ini lebih dari sepertiga nilai total. Peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 9 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 8 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 3,4 menjadi 2,9 dan hasil uji statistik (wilcoxon) dengan nilai *p-value* (0,001) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait pelayanan prima dan kepuasan pasien sebagai hasil kegiatan sosialisasi.

### 5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan sosialisasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan peserta sosialisasi terkait pelayanan prima dan kepuasan pasien di Puskesmas Deli Tua.

### DAFTAR PUSTAKA

- Nurlia. 2018. Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent. Meraja Journal. Vol 1 No. 2.
- Widada H, 2010 : Pengaruh Mutu Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Sumobito Kabupaten Jombang. Thesis Thesis, Universitas Airlangga.
- Yulivia, 2014 : Studi Tentang Pelayanan Prima Di Uptd Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2014, 1 (2): 1902-1914