

JurnalPengabdianMasyarakatPutriHijau	Vol.	Edition:
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPh	
Received:	Revised: -----	Accepted:

PENYULUHAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN BAGI TENAGA PARAMEDIK DI PUSKESMAS NAMORAMBE

Education On Quality Of Service For Paramedic Personnel At Namorambe Puskesmas

Diana Sinulingga¹, Tetty Junita Purba², Nurmala Sari³

¹²³Institut Kesehatan Deli Husada

e-mail : dianasinulingga1905@yahoo.com¹, tettyjunita88@gmail.com, nurmala71@gmail.com²

Abstract

Puskesmas is a primary health care which means it is a health service center that is first visited by community members if they have problems related to their health. Therefore, the Puskesmas was established in a community environment with a work area determined based on applicable regulations. Utilization of health services at the Puskesmas is a process of interaction between consumers who use services and health workers at the Puskesmas as service providers. As a form of service, the service provided must be of quality in accordance with the service quality standards that have been set. Paramedics as health workers in the first line of service at the Puskesmas are expected to have knowledge and understanding related to service quality, and can apply it as much as possible. This counseling is intended to refresh and increase knowledge related to the quality of services for paramedics at the Namorambe Health Center with the hope that this counseling can improve the quality of services in a sustainable manner.

Keywords: *Primary Health Care, Paramedic, Service Quality*

Abstrak

Puskesmas merupakan layanan primer yang berarti merupakan pusat layanan kesehatan yang pertama kali di kunjungi oleh anggota masyarakat jika memiliki permasalahan terkait kesehatannya. Oleh karena itu Puskesmas didirikan di lingkungan masyarakat dengan wilayah kerja yang ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan proses interaksi antar konsumen yang menggunakan jasa layanan dan tenaga kesehatan di Puskesmas sebagai penyedia jasa layanan. Sebagai salah satu bentuk layanan jasa, semestinya layanan diberikan harus berkualitas sesuai dengan standar mutu layanan yang telah ditetapkan. Tenaga paramedik sebagai tenaga kesehatan di lini pertama pelayanan di Puskesmas diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait dengan kualitas layanan, serta dapat mengaplikasikannya semaksimal mungkin. Penyuluhan ini ditujukan untuk penyegaran dan penambahan pengetahuan terkait kualitas layanan bagi tenaga paramedik di Puskesmas Namorambe dengan harapan dengan penyuluhan ini dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Layanan Primer, Paramedik, Kualitas Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan layanan primer yang berarti merupakan pusat layanan kesehatan yang pertama kali di kunjungi oleh anggota masyarakat jika memiliki permasalahan terkait kesehatannya. Oleh karena itu Puskesmas didirikan di lingkungan masyarakat dengan wilayah kerja yang ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan proses interaksi antara konsumen yang menggunakan jasa layanan dan tenaga kesehatan di Puskesmas sebagai penyedia jasa layanan. Sebagai salah satu bentuk layanan jasa, semestinya layanan diberikan harus berkualitas sesuai dengan standar mutu layanan yang telah ditetapkan (Ainur; Septo. 2015).

Menurut Tjiptono & Chandra (2011 : 164), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Maka dari itu yang dimaksud kualitas layanan Puskesmas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Secara teoritis kualitas layanan merupakan kondisi yang dinamis yang berkaitan langsung dengan jasa layanan kesehatan, sumber daya manusia (tenaga paramedis), proses dan lingkungan yang sesuai atau melebihi standar.

Sumber daya manusia dalam hal ini tenaga paramedis sebagai salah satu faktor utama kualitas layanan di Puskesmas selain perlu mempertahankan atau meningkatkan kompetensi kerjanya juga harus memiliki kemampuan organisasional seperti kemampuan ; kepemimpinan, manajerial, berkeja dalam tim dan berbagai kemampuan lain sehingga keberadaannya benar-benar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas.

Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu: (1) Berwujud (*Tangible*) ; Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil, (2) Empati (*Emphaty*) ; Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, (3) Keandalan (*Reliability*) ; Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, (4) Keresponsifan (*Responsiveness*); Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, dan (5) Keyakinan (*Assurance*); Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Loveloock; K. Waright. 2007). Dari kelima dimensi di atas faktor SDM dalam hal ini tenaga paramedis memegang peranan yang sangat besar karena hampir semua indikator dimensi yang ada secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan pelaksanaan tugas paramedis baik dalam bentuk layanan kesehatan maupun layanan administratif.

Puskesmas Namorambe merupakan puskesmas rawat inap yang sudah terakreditasi UTAMA dan berlokasi di Jl. Besar Namorambe Desa Kuta Tgh, Kec. Namorambe, Kabupaten Deli Serdang. Puskesmas ini memiliki tenaga medis dokter dan dokter gigi sebanyak 6 orang, sedangkan tenaga paramedis berupa perawat dan bidan berjumlah 88 orang. Berdasarkan data diatas, keberadaan tenaga paramedis yang merupakan hampir 90% SDM yang adalah sesuatu faktor penentu kualitas layanan di Puskesmas Namorambe. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan pengetahuan secara berkelanjutan terkait kualitas layanan sehingga secara signifikan kinerjanya dapat meningkatkan kualitas layanan yang dibuktikan dengan peningkatan akreditasi pada periode re-akreditasi berikutnya.

2. METODE

Kegiatan penyuluhan dilakukan di Puskesmas Namorambe Kabupaten Deli Serdang pada tanggal 17 Mei 2021. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Institut Kesehatan

Deli Husada Deli Tua yang berjumlah 2 orang dosen dan 6 orang mahasiswa yang bertugas membantu dalam hal teknis selama penyuluhan berlangsung. Metode yang digunakan yaitu penyuluhan tentang Kualitas Pelayanan Bagi Tenaga Paramedik Di Puskesmas Namorambe yang dilakukan meliputi lima (5) tahapan yaitu :

1. Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti kegiatan penyuluhan dengan bantuan petugas kesehatan di Puskesmas Namorambe sebanyak 44 orang paramedis yang terdiri dari : Perawat(8 orang), Bidan (36 orang) untuk berkumpul di Puskesmas Namorambe.

2. Pretest

Sebelum berlangsung kegiatan penyuluhan tentang kualitas pelayanan bagi tenaga para medic peserta diwajibkan untuk melakukan pretes. Hal ini dilakukan karena untuk mengetahui apakah peserta peserta memahi dan mengetahui terkait : Kualitas Pelayanan bagi tenaga paramedic dan hal-hal lain yang di rangkum dalam 20 pertanyaan yang harus di jawab oleh peserta sebelum mengikuti kegiatan penyuluhan.

3. Pelaksanaan Penyuluhan

Pelaksanaan penyuluhan dilakukan pada hari Senin, tanggal 17 Mei 2021 pukul 10.00 WIB yang bertempat di Puskesmas Namorambe. Penyuluh memberikan pemaparan materi terkait Kualitas Pelayanan Bagi Paramedik yang terdiri dari 36 slide persentasi.

4. Postes

Pada akhir presentasi dan Tanya jawab terkait materi, dilakukan pengukuran hasil penyuluhan berupa pelaksanaan postes kepada semua peserta yang telah mengikuti kegiatan secara penuh dengan mewajibkan masing-masing peserta kembali menjawab soal-soal yang sebelumnya telah diujikan pada saat pretes.

5. Mengevaluasi Hasil

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil pretes dan postes menggunakan uji statistik.

3. HASIL

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Maskimum	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	<i>p-value</i>
Pre	14	8	20	11,8	3,41	0,001
Post	20	15	20	18,5	2,00	

4. PEMBAHASAN

Dari hasil nilai diatas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Kualitas Layanan di Puskesmas Namorambe setelah kegiatan penyuluhan dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 7,3 poin dan hasil ini lebih dari sepertiga nilai total. Peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 7 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 6 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan adanya penurunan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 3,41 menjadi 2,00 dan hasil uji statistik (t-test) dengan nilai p-value (0,001) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait Kualitas Layanan di Puskemas Namorambe sebagai hasil kegiatan penyuluhan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan penyuluhan dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pengetahuan paramedis terkait Kualitas Layanan di Puskesmas Namorambe secara umum masuk kategori sedang sehingga perlu dilakukan peningkatan pengetahuan salah satunya dengan kegiatan penyuluhan.
- Kegiatan penyuluhan terkait Kualitas Layanan di Puskesmas Namorambe yang dilaksanakan bagi paramedis di Puskesmas Namorambe secara signifikan berhasil meningkatkan pengetahuan peserta dan diharapkan dapat bermanfaat bagi peningkatan akreditasi Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- _____ Profil Puskesmas Namorambe Kabupaten Deli Serdang.
<https://dinkes.deliserdangkab.go.id/halaman/puskesmas-namorambe.html>
- Ainur; Septo. 2015. Implementasi Fungsi Pokok Pelayanan Primer Puskesmas Sebagai Gatekeeper Dalam Program JKN (Studi Di Puskesmas Juwana Kabupaten Pati). JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal) Volume 3, Nomor 3, April 2015 (ISSN: 2356-3346). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Munusamy, Jayaraman. Chelliah, Shankar dan Mun, Hor Wai. 2010. Service Quality Delivery an Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. Internasional Journal of Innovation, Management and Technology, 1(4): h: 398-404.
- Tjiptono & Chandra, G. 2011. Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI