

**PROMOSI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA  
DAN KAITANNYATERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI PUSKESMAS SUMBUL KAB. DAIRI  
TAHUN 2018**

**Elmina Tampubolon<sup>1</sup>, Diana Sinulingga<sup>2</sup>, M. Dasril Samura<sup>3</sup>**  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua<sup>1,2,3</sup>  
**e-mail : [emi\\_tampu@yahoo.co.id](mailto:emi_tampu@yahoo.co.id)<sup>1</sup> ; [dianasinulingga1905@yahoo.com](mailto:dianasinulingga1905@yahoo.com)<sup>2</sup> ;  
[coknasamura@gmail.com](mailto:coknasamura@gmail.com)<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

*Kesehatan adalah salah satu unsur dalam kesejahteraan umum yang harus diwujudkan. Peningkatan kesehatan dibutuhkan adanya informasi mengenai kesehatan yang dapat diperoleh dari promosi kesehatan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 585/MENKES/SK/V/2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas. Dalam suatu implementasi kebijakan promosi kesehatan di dalam puskesmas dan diluar puskesmas adalah untuk memberikan pengetahuan bidang kesehatan diwilayah kerjanya serta meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas guna untuk meningkatkan layanan prima di Puskesmas. Promosi kesehatan yang dilaksanakan di Puskesmas merupakan strategi pemberdayaan, bina suasana dan advokasi yang dengan didukung oleh adanya media promosi untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas untuk meningkatkan layanan kesehatan yang prima di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi. Pelayanan prima (service excellent) itu sendiri adalah bentuk pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Standar kualitas yang dimaksud adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Dari implementasi promosi kesehatan di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi dengan untuk meningkatkan layanan kesehatan yang prima memerlukan keterlibatan petugas khusus promosi kesehatan yang mendapatkan pelatihan untuk promosi kesehatan dan media pendukung hasil dari petugas puskesmas. Walaupun begitu terdapat pula penghambat dalam implementasi promosi kesehatan, seperti pemberdayaan masyarakat yang masih belum optimal yang dilihat dari keterangan petugas mengenai daerah yang belum terdapat kader kesehatan untuk lebih memudahkan dalam memberikan informasi kepada masyarakat.*

**Keywords** : *Promosi, Layanan Prima, Kepuasan Pasien*

**ABSTRACT**

*Health is one of the elements in the general welfare that must be realized. Improving health requires information about health that can be obtained from health promotion with the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 585/MENKES/SK/V/2007 concerning Guidelines for the Implementation of Health Promotion in Health Centers. In an implementation of health promotion policies inside the puskesmas and outside the puskesmas, it is to provide knowledge in the health sector in their working area and increase the satisfaction of patients visiting the puskesmas in order to improve excellent service at the puskesmas. Health promotion carried out at the Puskesmas is a strategy of empowerment, atmosphere building and advocacy which is supported by the existence of promotional media to be able to increase the satisfaction of patients who visit the Puskesmas to improve excellent health services at the Sumbul Health Center, Dairi Regency. Excellent service itself is a form of service that meets quality standards. The quality standard in*

*question is a service that is in accordance with customer/community expectations and satisfaction.*

*From the implementation of health promotion at the Sumbul Public Health Center, Dairi Regency, to improve excellent health services requires the involvement of special health promotion officers who receive training for health promotion and media supporting the results of puskesmas officers. Even so, there are also obstacles in the implementation of health promotion, such as community empowerment which is still not optimal as seen from the officer's information regarding areas where there are no health cadres to make it easier to provide information to the public.*

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

## 1. PENDAHULUAN

Strategi baru dalam upaya peningkatan kepuasan pasien dalam pelayanan puskesmas adalah dengan implementasi pelayanan prima. Hal ini menjadi sesuatu yang bermakna seiring dengan tuntutan tata kelola atas mutu layanan di Puskesmas yang secara langsung dapat dirasakan oleh pengguna layanan. Petugas layanan di Puskemas merupakan faktor kunci dalam implementasi kebijakan pelayanan prima disamping aspek-aspek lain baik *tangible* (bangunan fisik, fasilitas layanan kesehatan, dan tampilan karyawan yang melayani) maupun *intangible* berhubungan dengan mutu layanan Puskesmas. Oleh karena itu, pentingnya pengetahuan, sikap, dan tindakan petugas layanan Puskemas terkait layanan prima harus secara terus-menerus ditumbuh kembangkan (Tjiptono, 2012).

Secara defenisi pelayanan prima (*Exellent Service/Customer Care*) secara diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. *Customer Care* adalah suatu sikap dan tindakan yang peduli terhadap kepuasan pasien yang saat ini dianggap sebagai faktor kunci dalam keberhasilan puskesmas. Dalam bidang layanan publik *customer care* berarti upaya untuk secara terus menerus memelihara dan mempertahankan kesetiaan pengguna layanan dan jika memungkinkan mereka menjadi bagian dari promosi di Puskesmas kepada masyarakat agar lebih banyak yang memanfaatkan layanan atau dengan kata lain sebagai pelanggan baru (Maddy, 2009)

Puskesmas Sumbul di Kabupaten Dairi merupakan layanan kesehatan yang mungkin hanya satu-satunya yang dapat dimanfaatkan untuk memperoleh semua layanan mulai dari upaya kesehatan promotif hingga layanan rehabilitatif. Hal ini tidak terlepas dari statusnya yang merupakan pusat layanan kesehatan masyarakat milik pemerintah sesuai dengan Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas dalam Permenkes tersebut disebutkan bahwa Puskemas Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat.

Konsep layanan prima di Puskemas ditandai dengan 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).

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi selama sebulan penuh, mulai tanggal 17 Juni 2021. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat yang berjumlah 3 orang dosen dan 6 orang mahasiswa yang membantu dalam hal teknis selama kegiatan berlangsung. Metode yang digunakan yaitu :

**A. Promosi kesehatan** di dalam gedung Puskesmas Sumbul di Kabupaten Dairi meliputi loket pendaftaran, poliklinik serta pelayanan KIA dan KB, ruang perawatan inap, laboratorium, apotek, klinik khusus, halaman puskesmas dan pemanfaatan ruang tunggu di masing-masing tempat pelayanan kesehatan yang dilakukan meliputi tahapan yaitu :

1. Mempersiapkan media promosi kesehatan berupa *leaflet* :
  - a) *Leaflet* dipersiapkan dengan materi informasi berupa : (1) Implementasi kebijakan promosi kesehatan di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi; (2) Metode dan Trik Meningkatkan Kepuasan Pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi; (3) Faktor pendorong dan penghambat promosi kesehatan di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi
  - b) Pencetakan *leaflet*: *leaflet* yang telah didesain menarik dan *full color* dicetak dalam jumlah yang cukup banyak dengan memperhitungkan jumlah sasaran sejumlah 500 orang selama 1 bulan.
2. Pelatihan petugas pembagi *leaflet* : 6 orang mahasiswa yang telah direkrut untuk membantu kegiatan diberikan arahan dan pelatihan tentang mekanisme penentuan target prioritas penerima *leaflet* yang meliputi :
  - a) Pemberian *leaflet* dilima titik area Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi : (a) ruang tunggu pasien, (b) lobby informasi, (c) kantin, (d) peletakan *leaflet* disetiap meja unit layanan dan (e) halaman parkir.
  - b) Pemberian *leaflet* kerumah-rumah masyarakat yang dekat dari Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi

**B. Faktor Pendukung Promosi Kesehatan** adalah (1) Bina suasana dengan bentuk terciptanya rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam pemberian penyuluhan; (2) Advokasi dengan bentuk kerjasama dengan masyarakat serta Dinas Kesehatan dalam pemberian informasi kepada masyarakat tentang kesehatan; dan (3) Media pendukung promosi kesehatan yang digunakan oleh puskesmas hasil dari kreatif petugas khusus promosi kesehatan

**C. Faktor Penghambat Promosi Kesehatan** adalah Petugas promosi kesehatan dilakukan penunjukkan terhadap Pelaksana Tugas (PLT). Sebagai Koordinator Promosi Kesehatan karena kurangnya sumber daya manusia yang bergerak pada bidang ini. Masih belum optimalnya kinerja promosi kesehatan di wilayah kerja puskesmas.

### 3. HASIL

Cakupan pembagian *leaflet* berdasarkan target prioritas :

No	Target Prioritas	Capaian (orang)	Upaya Promosi
1	Yang dijumpai diarea Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi	99	Diberikan <i>leaflet</i> dan informasi kesehatan di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi
2	Rumah-rumah masyarakat sekitar Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi	401	Diberikan <i>leaflet</i> dan informasi kesehatan sekitar Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi

Cakupan pembagian *leaflet* berdasarkan lokasi pembagian :

No	Target Prioritas	Capaian (orang)	Upaya Sosialisasi Pembagian <i>leaflet</i>
1	Ruang tunggu pasien	9	9
2	Lobby informasi	27	27
3	Kantin	13	13
4	Meja unit layanan	5	5
5	Halaman Parkir	45	45
6	Rumah-rumah sekitar Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi	401	401

#### **4. PEMBAHASAN**

Dari hasil diatas terlihat bahwa seluruh area Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi yang meliputi Ruang tunggu pasien, Lobby informasi, Kantin, Meja unit layanan, Halaman Parkir, dan Rumah-rumah sekitar Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi. Diketahui bahawa implementasi kebijakan promosi kesehatan yang dilakukan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 585/MENKES/SK/V/2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas. Namun demikian perlu adanya peran Dinas Kesehatan yang lebih proaktif dalam menggerakan promosi kesehatan

#### **5. KESIMPULAN**

- 1) Upaya promosi kesehatan Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi dan sekitar telah berlangsung baik dan dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan.
- 2) Perlu peningkatan jumlah para kader yang berkunjung kerumah-rumah masyarakat dan support galangan dana dari Dinas Kesehatan dalam mendukung promosi untuk mendorong rasa ketertarikan masyarakat mengadopsi informasi kesehatan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 585/MENKES/SK/V/2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Puskesmas
- Maddy, Khairul, 2009, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, Jakarta ;Chama Digit
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi
- Yulivia, Y. R. (2014). Pengaruh Kepemilikan Institusional, Kepemilikan Publik, Kompensasi Bonus dan Leverage terhadap Manajemen Laba. Jurnal Akuntansi Universitas Bunghatta.