

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 1 No. 3	Edition: April 2021 – Juni 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPH	
Received: 22 Juni 2021	Revised: -----	Accepted: 30 Juni 2021

PENYULUHAN TENTANG KUALITAS LAYANAN PRIMER DI KLINIK PRATAMA TANJUNG DELI SERDANG

Education On The Quality Of Primary Service At Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang

Elisabet Dame Manalu¹, Rostiodertina Girsang², Evi Hasnita³

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada

²Fakultas Keperawatan Institut Kesehatan Deli Husada

³Universitas Ford De Kock

e-mail : elisabetdamemanalu@gmail.com¹; rostiodertina@gmail.com², evihasnita@fdk.ac.id

Abstract

Pratama clinic is a clinic that provides basic medical services served by general practitioners and led by a general practitioner. Based on the license, this clinic can be owned by a business entity or an individual. In the service system in the era of the National Health Insurance (JKN) organized by the Social Security Administering Body (BPJS) in the health sector, pratama clinics were placed as primary services on par with puskesmas. As a primary service, a pratama clinic is required to meet certain requirements as quality assurance or the quality of services provided for BPJS participants to obtain treatment or referral services related to the health problems they are experiencing. As service providers, officers need good knowledge and understanding regarding service quality at the Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang, so that with good knowledge and understanding the officers can provide services that meet the standards set and satisfy visiting patients.

Keywords: *Service Quality, JKN-BPJS, Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang*

Abstrak

Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perizinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan. Dalam sistem layanan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan badan penyelenggara Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bidang kesehatan menempatkan klinik pratama sebagai layanan primer setara dengan puskesmas. Sebagai layanan primer klinik pratama dipersyaratkan memenuhi syarat tertentu sebagai jaminan mutu atau kualitas layanan yang disediakan bagi peserta BPJS untuk mendapatkan layanan pengobatan atau rujukan terkait permasalahan kesehatan yang dialaminya. Sebagai penyedia jasa layanan, petugas perlu pengetahuan dan pemahaman yang baik terkait kualitas layanan di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang, sehingga dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik para petugas dapat memberikan layanan yang memenuhi standar yang ditetapkan dan memuaskan pasien yang berkunjung.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, JKN-BPJS, Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang*

1. PENDAHULUAN

Sesuai Permenkes RI No. 9 Tahun 2014 klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perizinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan. Dalam sistem layanan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan badan penyelenggara Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bidang Kesehatan menempatkan klinik pratama sebagai layanan primer setara dengan puskesmas.

JKN bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan kepada seluruh penduduk Indonesia sehingga bisa mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* (Adyanta, 2020). Berhubungan dengan pencapaian UHC tersebut, cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan di Kabupaten Deli Serdang

sampai dengan Desember 2020 adalah 1.622.385 orang atau 84% dari total penduduk 1.931.411 jiwa. BPJS Kesehatan menargetkan kepuasan peserta mencapai 95%, namun sampai tahun 2018 kepuasan peserta mencapai 85%. Berbagai penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta JKN masih berada di level 65-80%. Peserta yang mendapatkan pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berdasarkan hasil observasi di puskesmas, dokter keluarga dan klinik pratama di Kabupaten Deli Serdang rata-rata kepuasannya baru mencapai 70% (Permenkes Nomor 71 Tahun 2013). Peserta mengeluhkan pelayanan yang masih belum baik, seperti ruang tunggu yang panas, sempit dan penuh pada waktu banyak pasien. Dokter yang datang terlambat, dokter yang harusnya ada 3 yang praktik tetapi hanya ada 1 dokter sehingga antrean menjadi panjang dan lama. Petugas pendaftaran yang kurang ramah mengakibatkan peserta JKN mengeluh dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh FKTP. Peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di FKTP mengharapkan fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan berkualitas kepada mereka. Tujuan penelitian ini adalah melakukan evaluasi bahwa pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan peserta JKN di FKTP Bagi Peserta Di Kabupaten Deli Serdang. Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap pelayanan yang diberikan di fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Endartiwi; Setianingrum. 2019)

Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang yang beralamat Jl. Satria No.116, Deli Tua, Kec. Deli Tua, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara-20355 merupakan layanan primer mitra kerjasama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bidang Kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat 1. Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang memiliki total Sumber Daya Manusia (SDM) sebanyak 16 orang yang terdiri dari Dokter 3 Orang, Perawat dan bidan sebanyak 7 orang, tenaga kesehatan lain sebanyak 4 orang dan tenaga administrasi sebanyak 2 orang. Dalam kegiatan sehari-hari SDM yang bertugas melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen klinik.

Guna untuk peningkatan kualitas layanan di klinik perlu dilakukan berbagai upaya yang dapat meningkatkan pengetahuan yang aplikatif terkait dengan kualitas layanan di FKTP. Salah satu upaya yang dapat dilaksanakan disela-sela kesibukan SDM yang bertugas di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang dalam menjalankan tugasnya sebagai FKTP untuk masyarakat di Kecamatan Deli Tua adalah penyuluhan terkait kualitas layanan FKTP terutama tentang lima dimensi kualitas atau mutu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan kepuasan pelanggan.

2. METODE

Kegiatan penyuluhan dilaksanakan di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang pada tanggal 18 Mei 2021. Kegiatan ini dilakukan oleh tim PkM Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua yang berjumlah 2 orang dosen dan 3 orang mahasiswa yang membantu selama penyuluhan berlangsung. Metode yang digunakan yaitu penyuluhan tentang kualitas pelayanan FKTP di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang yang dilakukan meliputi lima (5) tahapan yaitu :

1. Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti kegiatan penyuluhan dengan bantuan petugas kesehatan di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang sebanyak 13 yang terdiri dari Dokter 2 Orang, Perawat dan bidan sebanyak 7 orang, tenaga kesehatan lain sebanyak 3 orang serta tenaga administrasi sebanyak 1 orang.

2. Pretest

Sebelum berlangsung kegiatan penyuluhan tentang kualitas pelayanan FKTP di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang peserta diminta untuk melakukan pretes. Hal ini dilakukan karena untuk mengetahui apakah peserta memahami dan mengetahui terkait : Kualitas Pelayanan FKTP dan hal-hal lain yang di rangkum dalam 20 pertanyaan yang harus di jawab oleh peserta sebelum mengikuti kegiatan penyuluhan.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan penyuluhan dilakukan pada hari Selasa, tanggal 18 Mei 2021 pukul 10.00 WIB yang bertempat di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang. Penyuluh memberikan penyuluhan dengan materi terkait Kualitas Pelayanan FKTP dengan Persentasi dan diskusi interaktif.

4. Postes

Setelah selesai presentasi dan diskusi interaktif 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 Rata-rata	Standar Deviasi	<i>p-value</i>
<i>Pre</i>	13	7	10,5	3,2	0,004
<i>Post</i>	20	17	19,5	1,9	

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil Pretes dan Postes di atas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Kualitas Pelayanan FKTP di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang setelah penyuluhan yang diberikan. Dari hasil nilai rerata test sebesar 9 poin dan hasil ini hampir dari setengah nilai total. Peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan nilai 10 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 7 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan adanya penurunan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 3,2 menjadi 1,9 dan hasil uji statistik (t-test) dengan nilai *p-value* 0,004 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait Kualitas Layanan FKTP di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang sebagai hasil kegiatan penyuluhan.

5. KESIMPULAN

- 1) Perlu peningkatan kualitas di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang melalui peningkatan pengetahuan dan pemahaman terkait mutu layanan FKTP.
- 2) Kegiatan penyuluhan terbukti dapat meningkatkan pengetahuan SDM di Klinik Pratama Tanjung Deli Serdang terkait mutu layanan FKTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta. 2020. Urgensi Kebijakan Jaminan Kesehatan Semesta (*Universal Health Coverage*) bagi Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19. Semarang. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2, June 2020.
- Endartiwi; Setianingrum. 2019. Kualitas Pelayanan Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta JKN Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *STIKES Surya Global Yogyakarta*. <http://dx.doi.org/10.22435/hsr.v22i3.897>
- _____ Permenkes RI No. 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.
- _____ Permenkes Nomor 71 tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional