

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

## SOSIALISASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MUTU UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI PUSKEMAS DELI TUA

**Selamat Ginting<sup>1</sup>, Elmina Tampubolon<sup>2</sup>, Novrika Silalahi<sup>3</sup>, Muhraza Siddiq<sup>4</sup>**

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

Email : [deli.husada@gmail.com](mailto:deli.husada@gmail.com)<sup>1</sup>; [emi\\_tampu@yahoo.co.id](mailto:emi_tampu@yahoo.co.id)<sup>2</sup>; [novrikasilalahi29@gmail.com](mailto:novrikasilalahi29@gmail.com)<sup>3</sup>;  
[muhraza.siddiq@gmail.com](mailto:muhraza.siddiq@gmail.com)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

*Implementasi kebijakan adalah mentransfer kebijakan kedalam program dan tindakan aksi sehingga membutuhkan berbagai kondisi yang berkaitan dengan bentuk masalah yang hendak dipecahkan dengan implementasi kebijakan itu sendiri, kondisi lingkungan yang ikut mempengaruhi implementasi, organisasi pelaksanaan dan sumber daya pelaksanaan serta sumber daya yang teralokasi. Selain memberikan pembinaan kesehatan komunitas, puskesmas juga memiliki tugas pokok dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama sudah dilaksanakan dengan baik atau belum menurut masyarakat. Pelayanan kesehatan harus senantiasa ditingkatkan mutunya. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu adalah dengan menjangkau umpan balik dari masyarakat pelanggan atau pengguna pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Deli Tua diperlukan survei kepuasan pelanggan.*

**Kata Kunci :** *Kebijakan Mutu, Kepuasan Pelanggan, Puskesmas*

### ABSTRACT

*Policy implementation is transferring policies into programs and actions so that it requires various conditions related to the form of the problem to be solved by implementing the policy itself, environmental conditions that influence implementation, implementation organization and implementation resources and allocated resources. In addition to providing community health guidance, puskesmas also have the main task of providing health services. Health services are first-level health services that have been carried out properly or not according to the community. The quality of health services must always be improved. One way to improve quality is to solicit feedback from the customer community or service users. To measure the level of customer satisfaction as service users and improve the quality of health services at the Deli Tua Health Center, a customer satisfaction survey is needed.*

**Keywords:** *Quality Policy, Customer Satisfaction, Puskesmas*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diberikan kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi *promotif, preventif, kuratif*, serta *rehabilitative* yang dilakukan oleh

pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Permenkes RI No. 75, 2014).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintahan maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan semakin tinggi, sedangkan disisi lain praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti (Purwoastuti dan Walayani, 2015).

Dimensi mutu pelayanan Kesehatan dapat dinilai dari 5 dimensi yakni; bukti fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan dalam memberikan sarana dan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dirasakan pelanggan, empati (*Emphaty*) kemampuan memberikan perhatian secara pribadi serta memahami masalah pelanggan, kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan tanggap, jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku dan pengetahuan yang dimiliki sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (Poniman, 2013).

Kurangnya kenyamanan pasien dalam pelayanan petugas kesehatan seperti keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terlambatnya pelayanan dalam penanganan keluhan pasien, serta waktu tunggu pasien yang lama pada saat antrian di pendaftaran dan pengambilan obat, pada saat mengambil nomor antri, petugas meminta pasien untuk menulis antrian nya secara manual, namun beberapa lama kemudian setelah menunggu lama, petugas menginformasikan bahwa antrian diambil secara online, dan kurangnya petugas dibagian pengambilan obat yang menyebabkan lama dalam pelayanannya. Jadwal dokter yang padat sehingga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan menimbulkan keluhan pasien yang menunggu lamanya dokter datang untuk memulai pelayanan dan bahkan terkadang pasien dialihkan ke dokter lain untuk melakukan pemeriksaan sementara pasien sudah menunggu sampai berjam-jam, dan ada beberapa dokter yang kurang ramah, kurang tanggap, kurang spesifik dalam menentukan diagnosa pasien, dan kurangnya hubungan timbal balik antara dokter dan pasien, dan terdapatnya beberapa dokter yang menunjukkan sikap kurang baik saat mengetahui penyakit yang diderita pasien dan kurang maksimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga sering sekali pasien merasa tidak puas.

## **2. METODE**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada tanggal 26 Agustus 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 20 butir soal yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Pada sesi selanjutnya persentasi oleh pematery (dosen yang melaksanakan pengabdian masyarakat) dilaksanakan setelah pretest berlangsung menggunakan media Presentasi Power

Point (PPT) yang terdiri dari 15 slide tentang Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan 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>	17	10	20	14,45	2,56	0,002
<i>Posttest</i>	20	16	20	18,40	1,60	

### 4. PEMBAHASAN

Dari hasil nilai diatas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan setelah kegiatan sosialisasi dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 3,95 poin. Peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 6 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 3 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 2,56 menjadi 1,60 dan hasil uji statistik (wilcoxon) dengan nilai *p-value* (0,002) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan sebagai hasil kegiatan sosialisasi.

### 5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan sosialisasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan peserta sosialisasi terkait Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan sudah lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Poniman, B. dan Supriyono. 2013 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo. Jurnal Berkala Ekonomi.
- Purwoastuti, Endang, dan Elizabeth Siwi Walyani. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Pustaka Baru Press : Jakarta