
**STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PUSKESMAS ARJUNO**

Oleh

Yessiska Stefanni Lafrense¹, Cakra Yusron Syahputra², Arisandi Nurin Syafitri³
^{1,2,3}Universitas Islam MalangEmail: stefannilafrenseyessiska@gmail.com, yusroncakra@gmail.com,
arisandinurinsyafitri@gmail.com**Abstract**

Excellent service strategy used at Arjuno Community Health Center to increase customer satisfaction. The excellent service strategies implemented include improving service information systems, increasing service quality, developing service delivery, improving service facilities and tools, and increasing customer satisfaction. By implementing these strategies, the Arjuno Community Health Center guarantees optimal health and quality of service for the community. The aim of this research is to improve the service information system and improve service quality. The method used is literature and qualitative study

Keywords: Excellent Service, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction**PENDAHULUAN**

Dalam artikel ini menceritakan tentang strategi pelayanan prima yang digunakan di Puskesmas Arjuno untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi-strategi pelayanan prima yang diterapkan meliputi perbaikan sistem informasi pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan layanan pelayanan, perbaikan fasilitas dan alat pelayanan, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan implementasi strategi-strategi ini, Puskesmas Arjuno menjamin kesehatan dan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Strategi pelayanan prima adalah langkah yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Arjuno. Dengan pelayanan yang lebih baik, pelanggan akan lebih puas dengan jasa yang diberikan. Ini akan membantu meningkatkan kesehatan dan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mengimplementasikan strategi pelayanan prima, seperti perbaikan sistem informasi pelayanan, peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan layanan pelayanan,

perbaikan fasilitas dan alat pelayanan, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Dengan melakukan semua langkah ini, Puskesmas Arjuno akan dapat meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Strategi pelayanan prima juga dapat membantu meningkatkan reputasi Puskesmas Arjuno sebagai pelayanan kesehatan yang terpercaya dan terbaik. Dengan pelayanan yang lebih baik, pelanggan akan lebih puas dan lebih mudah menggunakan jasa Puskesmas Arjuno. Peningkatan kepuasan pelanggan juga merupakan langkah yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Arjuno. Dengan melakukan perilaku yang baik dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, Puskesmas Arjuno dapat memperoleh kepuasan yang lebih tinggi dari pelanggan. Ini akan membantu meningkatkan reputasi Puskesmas Arjuno sebagai pelayanan kesehatan yang terpercaya dan terbaik.

Melalui edukasi kesehatan yang terstruktur dan komunikasi yang jelas dengan pasien, Puskesmas Arjuno dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan meningkatkan tingkat kepercayaan. Referensi dari Johnson & Lee (2020) menyatakan bahwa

komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan prima yang digunakan di Puskesmas Arjuno untuk meningkatkan kepuasan pelanggan!

Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk melakukan perbaikan sistem informasi pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah pelanggan untuk menggunakan jasa Puskesmas Arjuno. Selain itu, pengembangan layanan pelayanan dan perbaikan fasilitas dan alat pelayanan juga penting untuk meningkatkan pelayanan. Peningkatan kepuasan pelanggan juga merupakan langkah yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di Puskesmas Arjuno. Dengan melakukan perilaku yang baik dan menyediakan pelayanan yang lebih baik, Puskesmas Arjuno dapat memperoleh kepuasan yang lebih tinggi dari pelanggan. Ini akan membantu meningkatkan reputasi Puskesmas Arjuno sebagai pelayanan kesehatan yang terpercaya dan terbaik. Dengan implementasi strategi-strategi ini, Puskesmas Arjuno menjamin kesehatan dan kualitas pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode studi literature, kualitatif. Metode literature adalah metode yang melibatkan membaca dan mensintesis temuan dari artikel jurnal, buku, dan sumber-sumber lainnya yang relevan. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan salah satu konsep yang sangat penting dalam dunia bisnis, terutama dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut para ahli, pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Menurut *Tjiptono (2011)*, pelayanan prima adalah konsep pelayanan yang memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan dengan cara memberikan layanan yang cepat, akurat, dan tepat waktu. Hal ini menekankan pentingnya responsivitas dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kotler dan Keller (2009) juga menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan sebaik mungkin. Dalam konteks ini, pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pelanggan menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang prima.

Dengan adanya konsep pelayanan prima ini, Puskesmas Arjuno dapat lebih fokus dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memperhatikan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, diharapkan hubungan antara Puskesmas Arjuno dan pelanggan dapat semakin erat dan berkelanjutan.

B. Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di tingkat masyarakat. Puskesmas biasanya menjadi tempat utama bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan primer, seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan promosi kesehatan. Sistem informasi pelayanan di puskesmas sangat penting untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

C. Sistem Informasi Pelayanan di Puskesmas

Beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam sistem informasi pelayanan di puskesmas meliputi:

1. Ketidakkampuan mengelola data pasien secara efisien dan akurat.
2. Kurangnya integrasi antara sistem informasi yang digunakan di berbagai unit pelayanan di puskesmas.
3. Keterbatasan akses informasi yang menyebabkan penundaan dalam pemberian pelayanan.
4. Ketidakkampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

❖ Pentingnya Perbaikan Sistem Informasi Pelayanan

Perbaikan sistem informasi pelayanan di puskesmas memiliki berbagai manfaat, antara lain:

1. Mempercepat proses pelayanan kepada pasien.
2. Meningkatkan akurasi dan keamanan data pasien.
3. Memudahkan koordinasi antara berbagai unit pelayanan di puskesmas.
4. Memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang akurat.
5. Meningkatkan kepuasan pasien dan pelayanan yang lebih berkualitas.

❖ Solusi Perbaikan yang Dapat Dilakukan

Beberapa solusi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan sistem informasi pelayanan di puskesmas antara lain:

1. Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang terintegrasi dan user-friendly.
2. Pelatihan dan pengembangan SDM dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan.
3. Penggunaan teknologi informasi seperti electronic medical record (EMR) untuk mencatat data pasien secara digital.

4. Penyediaan akses informasi yang cepat dan akurat melalui sistem informasi yang tersentral.
5. Audit dan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan sistem informasi pelayanan di puskesmas.

❖ Implementasi Perbaikan Sistem Informasi Pelayanan di Puskesmas Arjuno

Dalam konteks Puskesmas Arjuno, implementasi perbaikan sistem informasi pelayanan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan sistem informasi pelayanan berbasis pada kebutuhan dan karakteristik puskesmas.
2. Pemilihan sistem informasi yang sesuai dengan skala dan kebutuhan puskesmas, seperti SIMRS.
3. Pelatihan dan sosialisasi kepada petugas puskesmas tentang penggunaan sistem informasi yang baru.
4. Integrasi data antara sistem informasi yang sudah ada dengan sistem baru yang akan diimplementasikan.
5. Monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja sistem informasi pelayanan di puskesmas.

D. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Puskesmas merupakan lembaga pelayanan kesehatan primer di Indonesia yang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kota Malang sebagai salah satu kota besar di Jawa Timur memiliki sejumlah puskesmas yang melayani berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat. Namun, seperti halnya puskesmas di tempat lain, Puskesmas Arjuno juga dihadapkan pada berbagai tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

❖ Tantangan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno meliputi:

1. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur kesehatan yang memadai.
2. Penyelenggaraan layanan kesehatan yang masih menghadapi kendala dalam pengelolaan informasi pasien.
3. Keterbatasan aksesibilitas dan distribusi obat-obatan, alat kesehatan, dan fasilitas kesehatan.
4. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan kesehatan preventif.
5. Tingginya beban kerja petugas kesehatan di puskesmas yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

❖ **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Untuk mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno, beberapa strategi yang dapat diterapkan antara lain:

1. Melakukan pelatihan dan pengembangan SDM agar petugas kesehatan memiliki kompetensi yang memadai.
2. Menerapkan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan data pasien.
3. Memperkuat kerjasama antara puskesmas dengan rumah sakit untuk mendukung pelayanan yang lebih holistik.
4. Meningkatkan promosi kesehatan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pencegahan penyakit.
5. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program-program kesehatan yang diselenggarakan puskesmas.

❖ **Implementasi Perbaikan di Puskesmas Arjuno**

Dalam implementasi perbaikan kualitas pelayanan di Puskesmas Arjuno, langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain:

1. Evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi informasi di setiap puskesmas.

2. Pengembangan program pelatihan dan workshop untuk meningkatkan keterampilan petugas kesehatan.
3. Penerapan teknologi informasi yang memadai untuk manajemen data pasien dan pelaporan layanan.
4. Monitoring dan evaluasi kinerja puskesmas secara reguler untuk memastikan kualitas pelayanan yang terjaga.
5. Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas.

Dengan menyediakan layanan pendaftaran online dan memperluas jam operasional, Puskesmas Arjuno dapat meningkatkan keterjangkauan layanan kesehatan bagi masyarakat. Referensi dari Smith & Brown (2021) menunjukkan bahwa peningkatan akses pelayanan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan mempercepat proses pelayanan.

E. Pengembangan Layanan Pelayanan

Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang memiliki cukup banyak puskesmas yang tersebar di berbagai kecamatan. Puskesmas memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan primernya kepada penduduk setempat. Namun, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, pengembangan layanan pelayanan di Puskesmas Arjuno perlu terus dilakukan.

❖ **Strategi Pengembangan Layanan Pelayanan di Puskesmas Arjuno**

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana
Puskesmas perlu diperbarui dengan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang pemeriksaan dokter, ruang sterilisasi, dan ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.
1. Peningkatan Sumber Daya Manusia
Pelatihan dan pengembangan SDM bagi tenaga medis dan non-medis di puskesmas perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

2. Penggunaan Teknologi Informasi
Implementasi sistem informasi kesehatan elektronik (e-Health) dapat membantu mempercepat proses pelayanan dan pengelolaan data pasien.

5. Peningkatan Kemitraan dengan Pihak Eksternal

Kerjasama dengan rumah sakit, lembaga swadaya masyarakat, dan pihak terkait lainnya dapat memperluas jangkauan pelayanan dan memperbaiki aksesibilitas bagi masyarakat.

6. Peningkatan Promosi Kesehatan
Program promosi kesehatan yang aktif dan terencana dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan.

❖ Implementasi Pengembangan Layanan Pelayanan di Puskesmas Kota Malang

Pengembangan layanan pelayanan di Puskesmas Arjuno dapat diimplementasikan melalui langkah-langkah berikut:

1. Penyusunan Rencana Strategis
Merumuskan tujuan, sasaran, dan strategi pengembangan layanan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat setempat.

2. Pemantauan dan Evaluasi
Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi pengembangan layanan untuk mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas layanan.

3. Partisipasi Masyarakat
Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengembangan layanan pelayanan untuk memastikan keberlanjutan program.

4. Kemitraan Strategis
Membangun kemitraan strategis dengan berbagai pihak terkait, seperti pemerintah daerah, LSM, dan perguruan tinggi, untuk mendukung pengembangan layanan pelayanan.

Melalui pelatihan reguler bagi tenaga medis, implementasi sistem manajemen mutu, dan penerapan praktik terbaik dalam pelayanan

kesehatan, Puskesmas Arjuno dapat memastikan bahwa setiap pasien mendapat pelayanan yang terbaik. Referensi dari Wang et al. (2019) akan digunakan untuk mendukung argumen mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

F. Perbaikan Fasilitas dan Alat Pelayanan

Puskesmas Arjuno merupakan bagian integral dari sistem kesehatan yang bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan primer kepada penduduk setempat. Perbaikan fasilitas dan alat pelayanan di puskesmas menjadi salah satu fokus utama dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan mutu layanan kesehatan di wilayah tersebut.

❖ Pentingnya Perbaikan Fasilitas dan Alat Pelayanan

1. Meningkatkan Kualitas Layanan
Fasilitas yang baik dan alat pelayanan yang modern dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat.

2. Mempercepat Proses Pelayanan
Alat pelayanan medis yang canggih dapat membantu mempercepat proses diagnosis dan pengobatan pasien.

3. Menarik Tenaga Medis yang Berkualitas
Fasilitas yang memadai juga dapat menjadi daya tarik bagi para tenaga medis yang berkualitas untuk bekerja di puskesmas.

❖ Strategi Perbaikan Fasilitas dan Alat Pelayanan di Puskesmas Kota Malang

1. Pembaruan Infrastruktur
Melakukan renovasi dan perbaikan fisik bangunan puskesmas untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pasien dan petugas medis.

2. Pengadaan Alat Kesehatan Baru
Memperbarui dan menambah jumlah alat kesehatan dan peralatan medis yang diperlukan untuk diagnosis, pengobatan, dan perawatan pasien.

3. Pelatihan Penggunaan Alat

Memberikan pelatihan kepada tenaga medis tentang penggunaan alat kesehatan baru agar dapat dimanfaatkan secara optimal.

4. Penyediaan Fasilitas Penunjang

Menyediakan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, ruang sterilisasi, dan ruang perawatan yang memadai.

❖ Implementasi Perbaikan Fasilitas dan Alat Pelayanan di Puskesmas Kota Malang

1. Penyusunan Rencana Perbaikan

Merencanakan langkah-langkah perbaikan fasilitas dan alat pelayanan berdasarkan evaluasi kebutuhan dan ketersediaan anggaran.

2. Kerjasama dengan Pihak Eksternal

Bermitra dengan pihak eksternal seperti pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, atau perusahaan untuk mendukung perbaikan fasilitas dan alat.

3. Monitoring dan Evaluasi

Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi perbaikan fasilitas dan alat pelayanan untuk mengukur dampaknya terhadap kualitas layanan.

G. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

strategi peningkatan kepuasan pelanggan di puskesmas, beberapa langkah yang mungkin dapat diterapkan di Puskesmas Arjuno termasuk:

1. Memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kecepatan layanan, kejelasan informasi, keramahan staf, dan kebersihan fasilitas.
2. Meningkatkan komunikasi antara pelanggan dan petugas kesehatan untuk memahami kebutuhan serta masukan pelanggan dengan lebih baik.
3. Menggelar program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan empati petugas kesehatan dalam menangani pasien.
4. Memperbaiki proses pendaftaran, pemanggilan antrian, dan pengelolaan rekam medis untuk meningkatkan efisiensi layanan.

Dengan menggabungkan prinsip-prinsip kualitas pelayanan, komunikasi yang baik, pengembangan karyawan, dan pembaruan proses operasional, Puskesmas Kota Malang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

➤ Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Arjuno

Periode Januari – Juni 2023



Responden : 150 orang

Rata-rata Nilai : 82,85

Kategori : BAIK

KESIMPULAN

Dengan menggunakan strategi pelayanan yaitu strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai standar yang telah diterapkan perusahaan. Standar pelayanan diterapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan harus pula dirumuskan dan di implementasikan seefektif mungkin sehingga mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya, perusahaan harus fokus kepada kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu membuat pelanggan melakukan pembelian ulang bahkan meraih pelanggan baru.

.....
DAFTAR PUSTAKA

- [1] Johnson, L., & Lee, C. (2020). "The Impact of Communication on Patient Satisfaction in Healthcare Settings." *International Journal of Health Communication*, 15(3), 112-126.
- [2] Johnson, M., & Lee, J. (2020). Health Communication Research Institute.
- [3] Smith, J., & Brown, A. (2021). "Enhancing Customer Satisfaction in Healthcare Institutions: Strategies and Best Practices." *Journal of Healthcare Management*, 25(2), 45-58.
- [4] Wang, M., et al. (2019). "Quality Improvement Practices in Healthcare: A Comprehensive Review." *Journal of Quality in Healthcare*, 12(4), 321-335.
- [5] Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- [6] Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [7] Departemen Kesehatan RI. (2017). *Panduan Manajemen Puskesmas*.
- [8] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas*.
- [9] World Health Organization. (2018). *Quality of Care: A Process for Making Strategic Choices in Health Systems*.
- [10] Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN