

**PENELITIAN ASLI****PENGABDIAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI UPT PUSKESMAS SUKARAMAI**

**Ivan Elisabeth Purba<sup>1</sup>, Rahmat Alyakin Dakhi<sup>2</sup>, Mido Ester J. Sitorus<sup>3</sup>, Netti Etalia Br. Brahmana<sup>4</sup>, Winda Ningsih Sitompul<sup>5</sup>, Forniat Putri Gea<sup>6</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>*Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, Sumatera Utara*

**Info Artikel**

Riwayat Artikel:

Diterima: 16 Juni 2025

Direvisi: 21 Juni 2025

Diterima: 28 Juni 2025

Diterbitkan: 09 Juli 2025

**Kata kunci:** mutu pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas, pengabdian masyarakat, komunikasi kesehatan

**Penulis Korespondensi:** Rahmat Alyakin Dakhi  
Email: [rahmat.alyakin@gmail.com](mailto:rahmat.alyakin@gmail.com)

**Abstrak**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam menciptakan kepuasan pasien, khususnya di fasilitas pelayanan tingkat pertama seperti Puskesmas. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di UPT Puskesmas Sukaramai, Kota Medan, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien melalui pelatihan tenaga kesehatan, edukasi masyarakat, serta penyediaan media informasi pelayanan. Metode yang digunakan adalah edukatif-partisipatif dengan pendekatan pelatihan, sosialisasi, observasi langsung, dan evaluasi kuesioner. Waktu PkM di bulan Mei-Juni 2025, Lokasi PkM di UPT Puskesmas Sukaramai. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada aspek komunikasi pelayanan, efisiensi waktu, serta kenyamanan fasilitas. Skor kepuasan pasien meningkat pada hampir seluruh indikator, termasuk keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi. Kegiatan ini membuktikan bahwa intervensi sederhana yang terstruktur mampu mendorong peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan di tingkat pelayanan primer.

---

Jurnal ABDIMAS Mutiara

e-ISSN: 2722-7758

Vol. 06 No. 02, Juli, 2025 (P360-363)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JAM>

DOI: <https://10.51544/jam.v6i2.6279>



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Program Studi : Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Informasi Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

---

## 1. Pendahuluan

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat dasar. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan Puskesmas adalah tingkat kepuasan pasien. Sayangnya, masih ditemukan keluhan dari masyarakat mengenai sikap petugas, waktu tunggu, dan kurangnya kejelasan prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan pihak UPT Puskesmas Sukaramai, diketahui adanya kebutuhan untuk meningkatkan mutu pelayanan dari sisi komunikasi dan kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan pendekatan partisipatif dan edukatif.

## 2. Metode

Kegiatan dilaksanakan selama 5 hari dengan pendekatan observasional dan edukatif partisipatif. Metode yang digunakan meliputi:

- **Pelatihan** bagi tenaga kesehatan terkait komunikasi efektif, etika pelayanan, dan pendekatan berorientasi pasien.
- **Edukasi** kepada pasien melalui sosialisasi langsung di ruang tunggu, penyebaran leaflet, dan pemasangan banner alur pelayanan.
- **Observasi** mutu pelayanan oleh tim pengabdi menggunakan lembar observasi standar.
- **Evaluasi kepuasan pasien** menggunakan kuesioner skala Likert (1–5) yang mencakup aspek sikap petugas, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan kejelasan informasi.

Responden dalam survei berjumlah 50 pasien yang diambil secara acak dari pasien yang berkunjung selama hari pelaksanaan kegiatan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan pada berbagai aspek pelayanan:

- Rata-rata skor kepuasan meningkat dari 3,1 menjadi 4,2 setelah intervensi.
- Komunikasi petugas membaik setelah pelatihan; pasien merasa lebih dihargai dan dijelaskan dengan baik.
- Edukasi masyarakat meningkatkan pemahaman pasien terhadap alur pelayanan.

- Observasi menunjukkan peningkatan kedisiplinan antrean dan kondisi ruang tunggu yang lebih tertib.
- Petugas Puskesmas menunjukkan antusiasme dan minat untuk menjadikan pelatihan sebagai kegiatan rutin internal.

## Pembahasan

Kegiatan ini menunjukkan bahwa perubahan perilaku petugas melalui pelatihan dan pendekatan edukatif kepada masyarakat berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien. Hal ini mendukung teori **SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)** yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Intervensi dalam kegiatan ini secara langsung memperkuat minimal empat dari lima dimensi tersebut. Secara jangka panjang, kegiatan semacam ini dapat mendukung transformasi layanan primer dan mendorong masyarakat menjadi mitra aktif dalam upaya perbaikan mutu layanan.

### 4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sukaramai melalui pelatihan petugas, edukasi pasien, dan perbaikan sistem informasi pelayanan. Intervensi yang sederhana namun terstruktur terbukti mampu mendorong perubahan yang signifikan. Kegiatan ini direkomendasikan untuk dijadikan model pengabdian berkelanjutan dan direplikasi di Puskesmas lain dengan penyesuaian kontekstual.

### 5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf UPT Puskesmas Sukaramai, Dinas Kesehatan Kota Medan, serta semua responden yang telah berpartisipasi dalam kegiatan ini.

### 6. Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Pedoman Transformasi Layanan Primer*. Jakarta: Kemenkes.
2. Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.

3. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
4. WHO. (2008). *Primary Health Care: Now More Than Ever*. Geneva: World Health Organization.
5. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.