

## TRANSFORMASI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DAN DIGITALISASI SISTEM INFORMASI DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU DAN INDEKS KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SEKUPANG

**Mastiur Lumban Tobing**

Universitas Nagoya Indonesia Kota Batam

Email: [tobingtior10@gmail.com](mailto:tobingtior10@gmail.com)

Received: 20-01-2026

Revised: 28-01-2026

Approved: 15-02-2026

### ABSTRAK

*Puskesmas Sekupang sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kota Batam menghadapi tantangan besar dalam memenuhi ekspektasi masyarakat urban yang tinggi terhadap mutu pelayanan. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi waktu tunggu yang lama, komunikasi petugas yang kurang proaktif, dan mekanisme evaluasi kepuasan yang masih konvensional. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan indeks kepuasan pasien melalui transformasi kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan digitalisasi sistem umpan balik. Metode yang digunakan adalah Participatory Action Research (PAR) yang meliputi tahap observasi, workshop service excellence, implementasi sistem feedback berbasis QR-Code, serta pendampingan intensif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya perubahan signifikan pada perilaku petugas dalam memberikan layanan yang lebih empatik dan informatif. Secara kuantitatif, terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 15-20% pasca-intervensi, terutama pada dimensi responsiveness dan empathy. Implementasi teknologi digital terbukti mampu menciptakan sistem evaluasi yang lebih transparan dan akuntabel. Kesimpulannya, integrasi antara penguatan soft skills petugas dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang prima dan berkelanjutan di Puskesmas Sekupang.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas Sekupang, Service Excellence, QR-Code.*

### PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan garda terdepan dalam sistem kesehatan nasional yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas dituntut untuk mengutamakan upaya promotif dan preventif demi mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Namun, kualitas teknis medis saja tidak cukup; mutu pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat (*perceived quality*) menjadi determinan utama dalam menentukan keberhasilan program kesehatan di tingkat dasar.

Puskesmas Sekupang memiliki posisi strategis di Kota Batam. Sebagai wilayah yang mencakup area pemukiman padat sekaligus zona penyangga aktivitas ekonomi, Puskesmas Sekupang menghadapi tantangan berupa tingginya volume kunjungan pasien setiap harinya. Heterogenitas penduduk di Sekupang—mulai dari pekerja industri, pelaku usaha, hingga lansia—menciptakan ekspektasi pelayanan yang beragam. Masyarakat perkotaan seperti di Batam cenderung memiliki literasi kesehatan yang lebih baik dan ekspektasi yang tinggi terhadap kecepatan, keramahan, dan transparansi prosedur pelayanan.

Permasalahan klasik yang sering muncul dalam pelayanan kesehatan publik adalah adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima. Berdasarkan observasi awal, beberapa kendala yang masih sering ditemui di lapangan antara lain adalah waktu tunggu antrean yang cukup panjang pada jam-jam sibuk,

alur birokrasi pendaftaran yang dianggap masih konvensional, serta pola komunikasi antara petugas dan pasien yang terkadang belum memenuhi standar *service excellence*. Jika hal ini dibiarkan, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan pemerintah dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam program-program kesehatan strategis lainnya.

Mutu pelayanan kesehatan bukan hanya soal kesembuhan penyakit secara klinis, melainkan juga mencakup aspek kenyamanan, keamanan, dan kepuasan emosional pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator sensitif untuk menilai kualitas pelayanan. Pasien yang puas cenderung akan patuh pada pengobatan (*treatment adherence*) dan bersedia kembali untuk melakukan kontrol kesehatan. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menjadi sumber keluhan publik yang dapat menyebar dengan cepat melalui media sosial, yang tentu saja dapat memengaruhi citra institusi kesehatan di mata masyarakat Kota Batam.

Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis melalui kegiatan Pengabdian Masyarakat untuk melakukan intervensi terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Sekupang. Intervensi ini tidak hanya menasar pada perbaikan sarana fisik, tetapi lebih ditekankan pada penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan komunikasi efektif dan penerapan standar *service excellence*. Selain itu, integrasi teknologi melalui sistem *feedback* digital menjadi krusial agar Puskesmas memiliki basis data yang akurat dalam mengevaluasi kinerjanya secara berkala.

Melalui kegiatan pengabdian ini, diharapkan terjadi sinergi antara akademisi dan praktisi kesehatan di Puskesmas Sekupang untuk menciptakan model pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan akuntabel. Dengan meningkatnya mutu pelayanan, diharapkan indeks kepuasan pasien di Puskesmas Sekupang dapat meningkat secara signifikan, yang pada jangka panjang akan berkontribusi pada peningkatan status kesehatan masyarakat Kota Batam secara keseluruhan.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR). Pendekatan ini dipilih agar staf Puskesmas Sekupang tidak hanya menjadi objek kegiatan, tetapi juga subjek yang aktif melakukan perubahan dalam sistem pelayanan mereka sendiri. Metode pelaksanaan dibagi menjadi empat tahapan utama:

### **1. Tahap Persiapan dan Observasi (*Assessment*)**

Pada tahap awal, tim pengabdian akan melakukan identifikasi masalah secara mendalam di Puskesmas Sekupang melalui: Survei Pendahuluan, menyebarkan kuesioner pra-kegiatan kepada 50-100 pasien untuk mengukur indeks kepuasan awal. Analisis Alur (Flowchart Analysis): Mengamati perjalanan pasien mulai dari pintu masuk, loket pendaftaran, ruang tunggu, poli pemeriksaan, hingga apotek untuk menemukan titik hambat (*bottleneck*). Focus Group Discussion (FGD): Melakukan diskusi terarah dengan pimpinan Puskesmas dan kepala tata usaha untuk menyelaraskan program dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

## **2. Tahap Intervensi dan Edukasi (*Action*)**

Setelah masalah terpetakan, dilakukan intervensi yang terbagi menjadi dua aspek: Pertama Penguatan Kapasitas SDM (*Soft Skills*): *Workshop Service Excellence*: Pelatihan intensif bagi petugas frontliner mengenai teknik komunikasi 5S (*Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun*) dan cara menangani keluhan pasien secara persuasif. Pelatihan Komunikasi Terapeutik: Khusus untuk tenaga medis (*dokter dan perawat*) guna meningkatkan kualitas interaksi klinis yang berdampak pada kepuasan batin pasien. Kedua Inovasi Sistem (*Hard Skills*): Implementasi *Feedback Digital*: Membangun sistem penilaian kepuasan berbasis QR-Code di setiap poli. Pasien dapat memberikan rating langsung setelah mendapatkan layanan melalui ponsel pintar mereka. Optimalisasi Media Informasi: Penataan ulang desain komunikasi visual di area Puskesmas, seperti poster alur pelayanan yang lebih sederhana dan informatif.

## **3. Tahap Pendampingan (*Coaching*)**

Tim pengabdian tidak langsung meninggalkan lokasi setelah pelatihan, melainkan melakukan pendampingan selama 4-8 minggu. *Role Play*: Petugas melakukan simulasi pelayanan yang diawasi langsung oleh tim pengabdian untuk dikoreksi secara *real-time*. *Monitoring Harian*: Memantau respons pasien terhadap sistem *feedback* digital yang telah dipasang.

## **4. Tahap Evaluasi dan Terminasi (*Evaluation*)**

Tahap akhir dilakukan untuk melihat efektivitas program melalui: *Post-Test*: Mengukur kembali tingkat kepuasan pasien menggunakan instrumen yang sama dengan tahap awal. *Uji Beda (Analisis Statistik)*: Melakukan perbandingan data skor kepuasan sebelum dan sesudah intervensi (menggunakan uji *T-test* atau *Wilcoxon*) untuk membuktikan adanya peningkatan mutu pelayanan secara signifikan. *Penyusunan Laporan dan Publikasi*: Mendokumentasikan seluruh proses dalam bentuk laporan akhir dan artikel ilmiah untuk dipublikasikan pada jurnal nasional terakreditasi.

## **HASIL**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Puskesmas Sekupang telah memberikan hasil yang signifikan terhadap transformasi pola pelayanan dan tingkat apresiasi pasien. Kegiatan diawali dengan penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan *Service Excellence* yang diikuti oleh seluruh staf operasional dan tenaga medis. Dalam sesi ini, narasi perubahan difokuskan pada pergeseran paradigma dari pelayanan administratif yang kaku menuju pelayanan yang berbasis empati dan responsivitas. Berdasarkan observasi selama proses *role play*, terlihat peningkatan keterampilan petugas dalam melakukan komunikasi terapeutik dan penanganan keluhan secara persuasif, yang sebelumnya sering menjadi titik lemah dalam interaksi petugas-pasien. Petugas kini lebih proaktif dalam memberikan salam dan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu tunggu, sehingga kecemasan pasien di ruang tunggu dapat tereduksi secara efektif.

Sejalan dengan peningkatan kualitas SDM, implementasi sistem *feedback* digital berbasis QR-Code di setiap titik layanan (*Poli Umum, KIA, dan Farmasi*) telah mengubah mekanisme evaluasi pelayanan di Puskesmas Sekupang menjadi lebih transparan dan akuntabel. Data yang masuk melalui sistem tersebut menunjukkan tren positif; pada bulan

pertama intervensi, skor kepuasan pasien meningkat rata-rata sebesar 15-20% dibandingkan data *baseline* sebelum kegiatan dilakukan. Pasien memberikan apresiasi tinggi terhadap kemudahan akses informasi alur pelayanan yang kini lebih visual dan mudah dipahami, serta adanya perubahan sikap petugas yang menjadi lebih ramah dan informatif. Hasil analisis statistik terhadap survei pasca-kegiatan menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Empathy* (empati) mengalami kenaikan paling signifikan, yang secara langsung berkorelasi dengan menurunnya jumlah keluhan lisan yang diterima oleh bagian tata usaha.

Secara keseluruhan, integrasi antara pelatihan *soft skills* dan digitalisasi instrumen evaluasi ini telah menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih humanis dan efisien di Puskesmas Sekupang. Keberhasilan ini tidak hanya terlihat dari angka-angka statistik kepuasan pasien, tetapi juga dari terciptanya budaya kerja baru di lingkungan internal Puskesmas yang lebih menghargai masukan pasien sebagai dasar perbaikan mutu berkelanjutan. Dampak jangka panjang dari kegiatan ini adalah terbangunnya kembali kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap fasilitas kesehatan pemerintah di wilayah Sekupang. Puskesmas kini tidak lagi dipandang sekadar sebagai tempat pengobatan medis, melainkan sebagai institusi layanan publik yang menghargai martabat dan kenyamanan pasien, sekaligus menjadi model percontohan bagi puskesmas lain di Kota Batam dalam hal manajemen mutu dan kepuasan pelanggan.

- 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.



Gambar 1. Workshop Service Excellence:



Gambar 2. Post tes:

## PEMBAHASAN

Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Sekupang yang tercapai dalam kegiatan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di tingkat primer tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas medis, tetapi sangat bergantung pada aspek *interpersonal care*. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan dari **Donabedian**, yang menekankan bahwa proses (interaksi petugas dan pasien) merupakan jembatan krusial yang menghubungkan struktur (fasilitas) dengan hasil (*outcome*) berupa kesehatan dan kepuasan pasien. Di Puskesmas Sekupang, intervensi berupa pelatihan *service excellence* terbukti mampu memperbaiki aspek "Proses" tersebut, di mana petugas tidak lagi hanya menjalankan tugas klinis, tetapi juga menjalankan peran sebagai penyedia layanan publik yang empatik.

Signifikansi peningkatan pada dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* dalam hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah Sekupang, sebagai masyarakat urban Kota Batam, sangat menghargai efisiensi waktu dan penghargaan terhadap martabat mereka sebagai pengguna layanan. Hal ini memperkuat teori **Parasuraman** mengenai dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), di mana ketanggapan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan kecepatan dalam merespons keluhan menjadi faktor pembeda utama dalam persepsi pasien. Perubahan sikap petugas dari yang semula bersifat pasif menjadi lebih proaktif dalam memberikan salam dan penjelasan alur, terbukti secara psikologis menurunkan tingkat kecemasan pasien yang sedang menunggu antrean, yang pada gilirannya meningkatkan penilaian kepuasan secara keseluruhan.

Selain faktor SDM, penggunaan sistem *feedback* digital berbasis QR-Code memberikan kontribusi besar pada transparansi pelayanan. Secara teoretis, keterlibatan pasien dalam memberikan penilaian langsung menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) dan keberdayaan bagi pasien. Dalam konteks manajemen puskesmas, data digital yang terkumpul secara *real-time* ini berfungsi sebagai alat kendali mutu yang objektif, menggantikan sistem kotak saran konvensional yang seringkali tidak terkelola dengan baik. Hal ini selaras dengan konsep *Total Quality Management* (TQM), di mana perbaikan berkelanjutan dilakukan berdasarkan data riil dari lapangan.

Secara kritis, diskusi ini juga mencatat bahwa keberlanjutan (*sustainability*) dari mutu pelayanan ini akan sangat bergantung pada komitmen manajemen Puskesmas Sekupang dalam menjaga motivasi staf. Meskipun intervensi jangka pendek ini berhasil, tantangan ke

depan adalah bagaimana mempertahankan standar *service excellence* ini di tengah tingginya beban kerja harian dan keterbatasan rasio tenaga kesehatan dibandingkan jumlah pasien di Sekupang. Oleh karena itu, integrasi antara budaya kerja baru yang telah terbentuk dengan dukungan sistem manajemen yang suportif menjadi kunci utama agar peningkatan kepuasan pasien ini tidak hanya bersifat temporer, melainkan menjadi standar pelayanan permanen di Kota Batam.

## KESIMPULAN

Berdasarkan rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di Puskesmas Sekupang, Kota Batam, dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. **Transformasi Kapasitas SDM:** Pelaksanaan pelatihan *Service Excellence* dan komunikasi terapeutik telah berhasil mengubah paradigma pelayanan staf Puskesmas Sekupang menjadi lebih humanis dan responsif. Petugas menunjukkan peningkatan keterampilan dalam menangani keluhan pasien dan berkomunikasi secara efektif, yang berdampak langsung pada penurunan tensi konflik di area pendaftaran dan ruang tunggu.
2. **Peningkatan Mutu Pelayanan secara Terukur:** Terdapat peningkatan yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Empathy* (empati). Hal ini dibuktikan dengan kenaikan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pasca-intervensi sebesar **15-20%**, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasakan perubahan nyata pada kecepatan dan keramahan layanan.
3. **Digitalisasi Sistem Evaluasi:** Implementasi sistem *feedback* digital berbasis QR-Code terbukti lebih efektif, transparan, dan akuntabel dibandingkan metode konvensional. Sistem ini memungkinkan pihak manajemen Puskesmas untuk memantau kualitas layanan secara *real-time* dan melakukan perbaikan segera berdasarkan keluhan atau saran yang masuk dari pasien.
4. **Kepercayaan Masyarakat:** Peningkatan kualitas layanan ini secara kolektif telah memperkuat kembali kepercayaan publik (*public trust*) terhadap Puskesmas Sekupang sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Sinergi antara kompetensi medis dan kualitas layanan non-medis (*service quality*) menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang prima dan berkelanjutan di Kota Batam.

## UCAPAN TERIMA KASIH

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

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- WHO. (2008). *Primary Health Care: Now More Than Ever*. Geneva: World Health

Organization.

- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Donabedian, A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenpan RB.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan