
SELF EFFICACY DAN PENERAPAN DIMENSI SERVQUAL TERHADAP PENINGKATAN MUTU LAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS LAMPAHAN

**Isyos Sari Sembiring¹, Emma Dosria², Siti Nurmawan³,
Yenni Wulandari⁴, Susi Wahyuni⁵, Falma Rossa⁶, Tiainsyah⁷**

^{1,7}STIKes Mitra Husada Medan

sari.sembiring9@gmail.com, jodansrgh@gmail.com, wulandariyenni54@gmail.com,
susiwahyuni0710@gmail.com, falmarossa@gmail.com

Abstrak

LATARBELAKANG: Era globalisasi kualitas dalam pelayanan merupakan indikator demi tercapainya keunggulan yang kompetitif. Faktor penentu dari kepuasan pelanggan adalah kualitas layanannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. (Fahmi, 2020)

TUJUAN : Pengabdian kepada masyarakat bertujuan memberdayakan Petugas Kesehatan agar muncul self efficacy dan Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi Servqual Guna Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan.

METODE: Yang dilakukan dengan 4 tahap yaitu mengkaji keadaan petugas kesehatan, pengembangan pemahaman tentang metode yang dilaksanakan, penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan serta monitoring dan evaluasi partisipatif.

HASIL : Agar pemberi layanan kesehatan memiliki daya saing dan mampu berkompetitif perlu memberikan pelayanan yang terbaik. Peningkatan standar pelayanan kesehatan menjadi hal penting karena dapat meningkatkan keberlangsungan suatu usaha. Selama ini Puskesmas Lampahan belum memiliki Dimensi Mutu yang digunakan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu, diperlukan Dimensi mutu Servqual sebagai dasar/patokan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Dengan kegiatan PKM ini, diharapkan pihak Petugas Kesehatan di Puskesmas lampahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga petugas kesehatan dapat memberikan kinerja pelayanan kesehatan yang maksimal untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Kata Kunci: *Self Efficacy*; Dimensi Servqual, Mutu Layanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan dengan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Faktor

penyebab tidak langsung tingginya angka kematian ibu dan bayi antara lain rendahnya tingkat pengetahuan ibu dan frekuensi pemeriksaan Ante Natal Care yang tidak teratur. Ante Natal care merupakan pelayanan yang diberikan pada ibu hamil secara berkala untuk menjaga kesehatan ibu dan bayinya. Pelayanan Ante Natal Care yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh bidan maupun Puskesmas.

Pengalaman ibu menyusui yang dikelola dengan baik, maka ibu dapat menyusui lebih berhasil, jika mereka Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat dan taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan dalam melakukan pemeriksaan ANC kembali, tetapi jika pasien tidak merasa puas maka pasien tidak akan kembali melakukan pemeriksaan ANC. Menurut World Health Organization (WHO) tahun 2019 Angka Kematian Ibu (AKI) di Dunia yaitu 289.000 jiwa. Amerika serikat yaitu 9300 jiwa, Afrika Utara 179.000 jiwa, dan Asia Tenggara 16.000 jiwa. Angka Kematian Ibu di negara – negara Asia Tenggara yaitu Indonesia 214 per 100.000 kelahiran Thailand 44 per 100.000 kelahiran hidup, Vietnam 160 per 100.000 kelahiran hidup, dan Malaysia 39 per 100.000 kelahiran hidup. (WHO, 2019)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013). Masa yang akan datang, promosi, dan menjamin pertumbuhan serta perkembangan pelayanan, dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Priyoto, 2014)

Menurut Nwaeze, et all (2013) dalam penelitiannya Perception and Satisfaction with Quality of Antenatal Care Services Among Pregnant Woman at The University College Hospital, Ibadan Nigeria, kualitas pelayanan ANC dilihat sebagai faktor yang mempengaruhi efektifitas, kepatuhan dan keberlanjutan asuhan. Kepuasan ibu hamil berhubungan dengan kualitas pelayanan ANC yang disediakan. Pasien yang merasa puas akan kembali datang untuk melakukan pemeriksaan dan mengajak orang lain untuk ikut melakukan pemeriksaan di tempat yang sama Service Quality adalah jasa dari sebuah inti dari kinerja yang diwakili oleh konsep secara tepat. seluruh kesan dari organisasi inferioritas ataupun superioritas yang disertakan pada jasa yang ditawarkan merupakan definisi lain daripada Service Quality. Pada tahap ini kita bisa membandingkan dari segi

persepsi para pelanggan tersebut pada layanan yang memang benar benar diterima dan yang diperoleh pada layanan yang diharapkan. (Abarca 2021)

Metode Servqual. Servqual adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa (Jamaludin et al. 2020). Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, yaitu: 1. *Reliability*, Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan, dengan konsisten dan terpercaya. 2. *Responsiveness*, Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan petugas penyedia jasa/layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan/jasa secara cepat dan tanggap. 3. *Assurance*, Keyakinan (*confidence/assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance”. 4. *Empathy*, Empati (*emphaty*) merupakan bentuk kepedulian, yaitu petugas penyedia jasa/layanan memberikan kepedulian dan perhatian pribadi bagi pelanggan. 5. *Tangible*, Berwujud (*tangible*) adalah sesuatu yang bisa dilihat langsung dengan indera penglihatan, sehingga dalam hal ini berwujud, yaitu penampilan fasilitas fisik. (Tjiptono 2015)

METODE

Metode yang dilakukan dengan 4 tahap Yang dilakukan dengan 4 tahap yaitu mengkaji keadaan petugas kesehatan, pengembangan pemahaman tentang metode yang dilaksanakan, penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan serta monitoring dan evaluasi partisipatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Simultan (Omnibus Tests of Model Coefficients) Penerapan *Self Efficacy* Dan Penerapan Dimensi *SERVQUAL* Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan Tahun 2022

	Chi-square	df	Sig.
Step 1 Step	11,412	2	,002

Block	11,412	2	,002
Model	11,412	2	,002

Table 2 2 menunjukkan pada tingkat signifikansi ($\alpha=0,002$) $<0,05$ artinya bahwa variabel independen yang terdiri dari Penerapan *Self Efficacy* Dan Penerapan Dimensi *SERVQUAL* secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan

Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat ini Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi *Servqual* Yang Dilaksanakan Oleh Petugas Kesehatan terhadap Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan.

Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat ini Puskesmas Lampahan telah memiliki Metode/Dimensi Mutu yang digunakan sebagai tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan, yang dijadikan sebagai dasar/patokan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang akan diberikan. Dengan kegiatan PKM ini, diharapkan pihak Petugas Kesehatan di Puskesmas lampahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga petugas kesehatan dapat memberikan kinerja pelayanan yang maksimal untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Penilaian peningkatan efektifitas Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi *Servqual* Yang Dilaksanakan Oleh Petugas Kesehatan terhadap Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan.

1. Persiapan Pengabdian

- Survey lokasi pengabdian melalui kunjungan ke Puskesmas Lampahan.
- Permohonan Izin kegiatan secara tertulis maupun tidak tertulis kepada Kepala Puskesmas Lampahan
- Persiapan materi yang akan disampaikan pada saat pengabdian.

- Persiapan Ruang Pertemuan Puskesmas Lampahan sebagai tempat pelaksanaan kegiatan.

2. Pelaksanaan Pengabdian

- Pembukaan Pengabdian diawali dengan acara pembukaan dan perkenalan pelaksana pengabdian. Acara di buka oleh Kepala Puskesmas Lampahan pada pukul 08.30 Pagi. Pembukaan dan perkenalan dilaksanakan \pm 30 Menit.
- Penyampaian materi Materi penyuluhan disampaikan kepada peserta tentang Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi *Servqual* Yang Dilaksanakan Oleh Petugas Kesehatan terhadap Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan. Materi disampaikan \pm 45 Menit.
- Diskusi/Tanya Jawab Setelah materi disampaikan, kemudian diberikan kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pertanyaan. Terdapat 2 orang peserta yang bertanya, dengan ringkasan pertanyaan sebagai berikut:
 - Peserta 1 : Bertanya tentang teori apa yang digunakan sebagai dasar penerapan metode *Servqual*?
 - Peserta 2 : Bertanya tentang strategi apa yang dapat dilakukan agar penerapan metode ini berhasil dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

3. Penutup dan Evaluasi

Kegiatan Kegiatan pengabdian ditutup dengan foto bersama dengan Kepala Puskesmas Lampahan dan Peserta Kegiatan. Output yang diperoleh dari kegiatan ini adalah Petugas Kesehatan memahami Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi *Servqual* Yang Dilaksanakan Oleh Petugas Kesehatan

terhadap Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Di Puskesmas Lampahan. Penilaian tersebut didasarkan atas respon dan antusiasme peserta dalam menerima materi yang diberikan. Termasuk respon positif peserta dalam menjawab pertanyaan secara benar ketika diberikan pertanyaan oleh pemateri.

4. Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan maka rekomendasi yang kami ajukan bagi kegiatan ini adalah Kegiatan serupa seharusnya dilaksanakan secara kontinyu untuk meningkatkan pengetahuan petugas kesehatan tentang metode yang dapat digunakan guna meningkatkan mutu layanan kesehatan. Kegiatan selanjutnya dapat mengangkat tema yang lebih sederhana namun kajiannya lebih dalam khususnya tentang peningkatan mutu layanan kesehatan di Puskesmas Lampahan



KESIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh dosen dan mahasiswa, masyarakat dan tim Kesehatan lainnya berupa Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi Servqual hal ini diharapkan dapat memotivasi petugas kesehatan untuk selalu melaksanakan metode ini agar dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan

Saran bagi petugas kesehatan untuk terus secara aktif dalam Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi Servqual atau metode-metode yang lain sehingga dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan.

Diharapkan dengan melaksanakan Peningkatan Efektifitas Penerapan Dimensi Servqual dapat meningkatkan derajat kesehatan ibu dan anak pada Khususnya dan peningkatan Mutu Layanan Kesehatan pada umumnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan atas partisipasi berbagai pihak yang membantu pelaksanaan kegiatan ini, yaitu:

- a. STIKes Mitra Husada Medan
- b. Kepala Puskesmas Lampahan dan Tim Kesehatan
- c. Masyarakat

REFERENSI

- Doremalen, Van N, Bushmaker T, Morris DH, Holbrook MG, Gamble A, Williamson BN, et al. 2020. Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *The New England Journal of Medicine*. Massachusetts Medical Society. doi:10.1056/nejmc2004973. PMID 32182409
- Nursalam. 2015. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Sagung Seto. Jakarta.

Nwaeze I.L, et all. 2013. Perception and satisfaction with quality of antenatal care Services among pregnant women at the university college Hospital, ibadan, Nigeria. *Annals of Ibadan Postgraduate Medicine*. Vol. 11 No. 1 June, 2013. Diakses dari <https://www.researchgate.net> tanggal 09 Maret 2021

Shahhosseini Z, Pourasghar M, Khalilian A, Salehi F. 2015. A Review of the Effect of Anxiety During Pregnancy on Children's Health. *Mater Sociomed*.

Sadock, B.J., Sadock, V.A., & Ruiz, P. (2015). *Kaplan & Sadock's Synopsis of Psychiatry* (11th ed.). Philadelphia: Wolters Kluwer.

Saifuddin, A.B. 2015, *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.

Safrizal ZA, dkk, 2020. *Pedoman Umum Menghadapi Pademi COVID-19*. Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri. Jakarta.