

## KOMUNIKASI EFEKTIF SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS NGANTANG KABUPATEN MALANG JAWA TIMUR

Mariana Puspa Dewi<sup>1)</sup>, Mulyaningtyas<sup>2)</sup> Agus Rahman Alamsyah<sup>3)</sup>  
Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang<sup>1), 2), 3)</sup>

[mariana@asia.ac.id](mailto:mariana@asia.ac.id), [mulyaningtyas@asia.ac.id](mailto:mulyaningtyas@asia.ac.id), [agusrahamanalamsyah@asia.ac.id](mailto:agusrahamanalamsyah@asia.ac.id)<sup>1), 2), 3)</sup>

### Abstrak

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dikemas dalam bentuk workshop mengenai Komunikasi Efektif sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Ngantang Kabupaten Malang. Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan perkembangan media informasi yang semakin luas di era digitalisasi industri 4.0 juga menuntut Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sistem kesehatan di era ini bukan hanya menuntut Puskesmas mampu sebagai *gatekeeper* yang kuat namun juga memberikan peluang bagi masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dianggap paling berkualitas dan dipercaya untuk menjadi kontak pertamanya dalam mencari solusi mengenai kesehatan. Di era keterbukaan dan kemudahan akses informasi melalui internet dan media sosial yang semakin luas, citra sebuah fasilitas termasuk Puskesmas dengan mudah akan terbentuk dan tersebar berdasarkan pengalaman yang disampaikan masyarakat melalui media sosial tersebut. Oleh karenanya Puskesmas yang memberikan pelayanan prima (*service excellence*) adalah Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan secara konsisten memenuhi kebutuhan (*needs*) pasien atau masyarakat bahkan dapat melampaui keinginan dan kebutuhan atau ekspektasi (*wants and demands*) masyarakat sebagai pengguna.

**Kata kunci:** Puskesmas, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Komunikasi Efektif, Pelayanan Prima

## ***EFFECTIVE COMMUNICATION AS AN EMBODIMENT OF EXCELLENT SERVICE AT NGANTANG HEALTH SECTOR, MALANG***

### ***Abstract***

*This Community Service activity is packaged in the form of a workshop on Effective Communication as the Embodiment of Excellent Service at the Ngantang Community Health Center, Malang. The implementation of the National Health Insurance (JKN) and the increasingly widespread development of information media in the industrial digitalization era 4.0 also requires the Puskesmas to provide quality services. The health system in this era not only demands that the Puskesmas be able to act as a strong gatekeeper but also provides an opportunity for the community to choose first-level health facilities that are considered the most qualified and trusted to be their first contact in finding solutions regarding health. In the era of openness and easy access to information via the internet and social media that are increasingly widespread, the image of a facility, including the Puskesmas, will easily form and spread based on the experiences conveyed by the public through social media. Therefore, a Puskesmas that provides excellent service (service excellence) is a Puskesmas that is able to provide services consistently to meet the needs (needs) of patients or the community and can even exceed the wants and demands of the community as users.*

**Keywords:** Health Sector, National Health Insurance, Effective Communication, Service Excellence

## A. PENDAHULUAN

Pembangunan Puskesmas di seluruh kecamatan merupakan upaya pemerintah dalam pemerataan pelayanan kesehatan. Dengan dukungan sumber pendanaan yang memadai, Puskesmas saat ini telah berubah menjadi lebih baik, mempunyai tampilan fisik yang bagus dan nyaman untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Namun, tampilan fisik gedung saja tentu belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara utuh tanpa adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terbaik dari petugas Puskesmas. Dengan tersedianya Puskesmas sebagai pelaksana upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan hingga ke pelosok, diharapkan seluruh masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, komprehensif dan berkesinambungan di wilayahnya masing-masing.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas dalam mewujudkan pelayanan prima saat ini menjadi semakin penting mengingat bahwa Puskesmas merupakan penanggungjawab wilayah dan pelaksana utama pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan kabupaten/kota. Selain itu, pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan perkembangan media informasi yang semakin luas di era digitalisasi industri 4.0 juga menuntut Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sistem kesehatan di era JKN bukan hanya menuntut Puskesmas mampu sebagai *gatekeeper* yang kuat namun juga memberikan peluang bagi masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dianggap paling berkualitas dan dipercaya untuk menjadi kontak pertamanya dalam menjaga kesehatan. Di era keterbukaan dan kemudahan akses informasi melalui internet dan media sosial yang semakin luas citra sebuah fasilitas termasuk Puskesmas dengan mudah terbentuk dan tersebar berdasarkan pengalaman yang disampaikan masyarakat melalui media sosial tersebut. Puskesmas yang memberikan pelayanan prima (*service excellence*) adalah Puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan (*needs*) pasien atau masyarakat dan bahkan dapat melampaui keinginan dan kebutuhan atau ekspektasi (*wants and demands*) masyarakat sebagai pengguna.

Menurut (Atep, 2004), "Service Excellence atau pelayanan prima adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal pada perusahaannya". (Boediono, 2003) mengatakan bahwa "pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu". Terkait riwayat pengalaman yang diterima, maka akan terbentuk citra Puskesmas yang dapat mempengaruhi persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang akan diterimanya dari Puskesmas tersebut. Adanya keluhan terjadi karena pelayanan yang diterima lebih

rendah dari persepsi awal atau tidak sesuai dengan harapan. Hal ini akan menjadi pengalaman “**Boo**” bagi penerima layanan. Sebaliknya, pengalaman “**Wow**” akan dirasakan masyarakat jika pelayanan yang mereka terima melebihi persepsi dan ekspektasi awal.

Dengan pemahaman tersebut maka Puskesmas yang memberikan pelayanan prima memiliki ciri kinerja yang baik, ditunjukkan antara lain dengan tercapainya target indikator program/pelayanan, dan tidak ada keluhan (*zero complaint*). Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Konsep pelayanan dalam bahasa Inggris ada 2, yaitu *administration* dan *servicing*. Konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbang substansial kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* (servis) berlaku sebaliknya. *Services* itu sendiri dapat diartikan sebagai proses (pelayanan), dan dapat pula diartikan sebagai produk (output, layanan, hasil layanan). (Pasolong, 2007) mengatakan bahwa, “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Perkembangan teknologi informasi termasuk internet dan media sosial selain dapat mendekatkan maupun mempercepat pelayanan kesehatan bagi masyarakat (misalnya mempercepat sampainya informasi edukasi kesehatan, memodifikasi metode pemeriksaan atau mempersingkat birokrasi pendaftaran), juga dapat menjadi kesempatan baik bagi Puskesmas dalam mengatasi keluhan masyarakat, Puskesmas dapat menggali informasi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan menyediakan wadah pengaduan atau penyampaian saran dan keluhan baik secara digital maupun hot line. Namun, kemudahan teknologi ini pun dapat menjadi sebuah tantangan bagi Puskesmas agar selalu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan pelanggan untuk menghindari keluhan yang dapat berakibat negatif pada citra Puskesmas. Sebagai contoh, kemudahan dalam menyampaikan pengalaman melalui media sosial saat mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik di salah satu Puskesmas dapat membentuk citra positif Puskesmas tersebut. Demikian sebaliknya, dapat pula membentuk citra negatif jika pelayanan kesehatan yang diterima tidak baik. Walaupun jika dipandang dari sisi positif, hal ini akan memacu Puskesmas untuk melakukan upaya peningkatan kualitas secara terus menerus/*quality improvement*.

Pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan merupakan kombinasi dari pemberian pelayanan yang luar biasa dalam segi klinis (layanan profesional) dan pendekatan personal. Peningkatan pelayanan klinis dapat dicapai dengan penguatan kompetensi fasilitas kesehatan dari segi fisik fasilitas maupun pengetahuan dan keterampilan teknis tenaga kesehatan. Sedangkan peningkatan pelayanan personal tidak hanya membutuhkan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal dan intrapersonal namun perlu kesungguhan dalam mengasahnya

agar memberikan pengalaman yang baik bagi masyarakat ketika mendapatkan pelayanan kesehatan.

Dalam proses menuju pelayanan prima, Puskesmas harus memperhatikan 4 prinsip pelayanan yang disingkat dengan 4C yaitu : (1) *Customized*, (2) *Cost*, (3) *Convenience* dan (4) *Communication*.

#### ***Customized.***

Tidak ada dua individu yang sama bahkan ketika mereka kembar sekalipun. Oleh karena itu, walaupun penyakit yang dideritanya sama, namun pelayanan (*treatment*) yang diberikan kepada individu dapat saja berbeda-beda tergantung kondisi lain yang dimiliki oleh masing-masing. Hal yang sama juga terjadi pada kepuasan dan harapan, perlakuan yang sama pada dua orang berbeda dapat saja memberikan persepsi dan kepuasan yang berbeda. Puskesmas dapat melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat untuk menjawab keluhan masyarakat. Karena harapan tiap kelompok masyarakat dapat berbeda, maka Puskesmas perlu melakukan pendekatan sesuai dengan kebutuhan setiap individu atau kelompok masyarakat. Banyak cara untuk mengetahui keluhan individu misalnya dengan menggali kondisi kesehatan secara menyeluruh sehingga dapat memberikan gambaran rencana perawatan komprehensif yang dapat diberikan. Begitu pula dengan identifikasi kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui wawancara, menyediakan kotak saran maupun survei kepuasan. Dengan demikian pelayanan oleh Puskesmas dapat diberikan dengan lebih tepat atau sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Perlu juga melibatkan pasien dalam rencana perawatan agar pasien memahami dan mematuhi pengobatan yang mereka terima.

#### ***Cost.***

Bayangkan jika kita tinggal jauh dari fasilitas kesehatan dan pada saat datang dalam kondisi sakit, ternyata pelayanan saat itu tidak tersedia karena jadwal tidak jelas, atau petugas tidak hadir, atau obat tidak tersedia dan lain sebagainya. Atau ternyata kita menghadapi lamanya antrian untuk mendapatkan pelayanan atau pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penyedia layanan. Tentu kita akan kecewa mengingat pengorbanan yang sudah kita berikan, tidak hanya biaya yang dikeluarkan namun pengorbanan lain seperti tenaga, perasaan maupun hilangnya kesempatan/waktu yang seharusnya dapat dimanfaatkan lebih baik daripada itu. Puskesmas dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat agar pengorbanan (*cost*) tersebut sebanding atau malah lebih kecil daripada pelayanan yang diperoleh masyarakat. Puskesmas dapat menjalankan Puskesmas keliling dengan penjadwalan yang tetap, atau dengan dilakukannya kunjungan keluarga (*home visite*) seperti pada PIS-PK maupun Perkesmas atau dengan mengaktifkan kerjasama jejaring dan jaringan seperti posyandu, posbindu, poskesdes, dan sebagainya, untuk memudahkan akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kemudahan akses

pelayanan ini juga dapat dilakukan di dalam fasilitas pelayanan kesehatan diantaranya dengan menjalankan prosedur (SOP) yang mudah melalui alur dan tahapan yang jelas. Kejelasan terhadap prosedur administrasi serta rencana perawatan yang komprehensif termasuk promotif dan preventif juga perlu diberikan agar pengorbanan masyarakat tidak sia-sia. Puskesmas dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses tersebut. Sebagai contoh, Puskesmas dapat menyediakan pendaftaran online atau sistem antrian elektronik, rekam medis online dan sebagainya.

#### ***Convenience.***

Kenyamanan merupakan hal yang penting bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, juga penting bagi tenaga kesehatan sebagai petugas yang bekerja setiap hari di lingkungan fasilitas tersebut. Bayangkan jika kita bekerja di lingkungan yang kotor, peralatan yang tidak lengkap dan tidak terawat, mendapatkan banyak kesulitan mencari berkas, dll. Tentu kita tidak akan merasa betah setiap hari bekerja di lingkungan tersebut. Begitu pula bagi pasien atau masyarakat, jika tidak disediakan ruang tunggu yang cukup, tempat duduk yang cukup, sulit mencapai ruangan yang dituju, dsb. Tentu hal ini akan menimbulkan ketidaknyamanan yang pada akhirnya akan menimbulkan keluhan. Kenyamanan merupakan dampak dari sistem manajemen pelayanan bermutu baik; merupakan produk pelayanan prima. Tercermin ciri keseluruhan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin). Ringkas dapat diimplementasikan dengan: manajemen stok barang terpenuhi, sistem informasi kesehatan, tahapan layanan secara sistem tertata baik. Rapi dapat diimplementasikan dengan kategorisasi/labelling layanan maupun barang secara sederhana sehingga mudah dipahami, layout ruangan, konektivitas ruangan tertata dalam sistem dengan baik. Resik dapat diimplementasikan dengan SOP sistem kebersihan, jadwal dan tanggungjawab petugas kebersihan, peralatan kebersihan yang baik, dsb. Rawat dapat diimplementasikan dengan: perawatan alat, perawatan fasilitas, perawatan sistem, mempertahankan pencapaian, dll. Dan yang terakhir implementasi Rajin adalah: disiplin diri, datang tepat waktu, penampilan bersih dan rapi, dll.

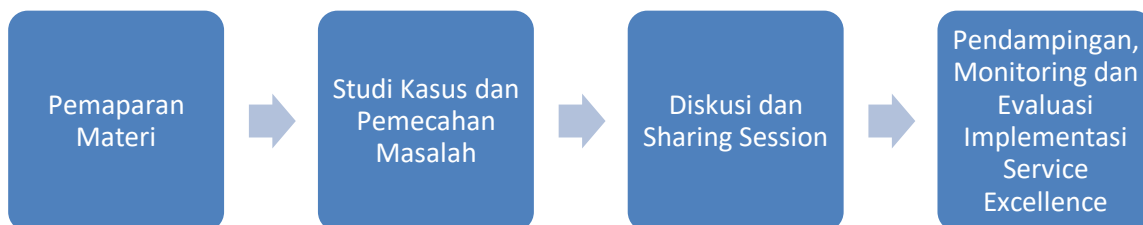
#### ***Communication.***

Puskesmas dengan prinsip kemandirian masyarakat bertanggungjawab mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Perubahan kemandirian dan kesehatan masyarakat tersebut dapat terjadi jika masyarakat sudah percaya dan loyal terhadap saran kesehatan petugas Puskesmas. Dan hal ini hanya dapat terjadi jika komunikasi sudah terjalin dengan baik. Komunikasi tidak hanya proses penyampaian informasi namun juga proses pembentukan pendapat (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*). Sikap inilah yang menimbulkan loyalitas dan perubahan perilaku ke arah yang lebih baik.

## **B. METODE PELAKSANAAN**

Salah satu puskesmas yang terletak di kabupaten Malang adalah Puskesmas Ngantang yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan klinis, pelayanan kesehatan masyarakat dan pelayanan tata usaha. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, Puskesmas Ngantang berpedoman pada peraturan (Menteri, 2003) nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 mengenai sepuluh prinsip pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kenyamanan serta kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Puskesmas Ngantang memiliki gedung dua lantai yang cukup luas, bersih dan masih terlihat baru karena beberapa waktu yang lalu direhabilitasi. Sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan sudah cukup baik. Di ruang tunggu sudah terdapat meja dan kursi, air minum dan ruang kecil sebagai tempat bermain anak. Didekat ruang pendaftaran terdapat loket pembayaran atau kasir. Puskesmas Ngantang juga telah menyediakan papan informasi yang berisi prosedur pelayanan, sehingga masyarakat dapat membaca alur untuk mendapatkan pelayanan. Namun, masih ada beberapa pasien yang enggan membaca prosedur tersebut, dan lebih memilih bertanya kepada petugas sehingga petugas pendaftaran harus menjelaskan secara langsung dan tentu saja hal tersebut mengurangi efisiensi pelayanan.

Tersedianya teknologi informasi modern, WIFI dan jaringan komputer di setiap unit mengakibatkan optimalnya pelayanan sehingga proses pelayanan dapat terintegrasi dengan baik. Kesadaran seluruh staf dan pimpinan dalam hal kedisiplinan sangat baik, sehingga jumlah masyarakat yang dapat dilayani sesuai dengan prosedur. Secara umum, masyarakat menilai kualitas pelayanan di Puskesmas Ngantang cukup baik, dan kebanyakan dari mereka sembuh setelah berobat. Mereka juga merasa nyaman ketika berada di Puskesmas Ngantang. Petugas pelayanan juga cukup baik dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ada masyarakat yang merasa bahwa cara petugas dalam melakukan komunikasi masih kurang ramah meskipun secara informatif telah terpenuhi. Maraknya penggunaan media sosial sebagai saluran informasi juga menimbulkan tantangan tersendiri bagi Puskesmas dikarenakan masyarakat merasa punya tempat curhat atau menyampaikan uneg-uneg terhadap layanan yang tidak sesuai dari Puskesmas tanpa memikirkan dampaknya terhadap Puskesmas Ngantang.



**Gambar 1.** Tahapan Pelaksanaan Program Pengabdian yang Diusulkan

### 1. Kegiatan dan Pelaksanaan

Kegiatan ini merupakan rangkaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan secara mandiri oleh Tim Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang dengan tema “Komunikasi Efektif Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Ngantang Kabupaten Malang”

Tabel 1. Daftar Pemateri Pengabdian Masyarakat

Sesi I	Komunikasi Efektif	Bu Mulyaningtyas, SE., M.Ak
Sesi II	Implementasi Pelayanan Prima	Bu Mariana Puspa Dewi, SE., M.Ikom
Sesi III	Diskusi dan Sharing session	Pak Agus Rahman Alamsyah, SE., MM

### 2. Waktu dan Tempat Pengabdian kepada masyarakat

Pelaksanaan kegiatan dan waktu pelaksanaan kegiatan dilakukan bertempat di Puskesmas Ngantang, Kabupaten Malang, Hari Selasa 7 Maret dari jam 09.00-16.00.

### 3. Mitra/Subjek Pengabdian

Workshop diikuti oleh 60 orang peserta yang terdiri dari Kepala Puskesmas Ngantang dan seluruh Staf. Suasana berlangsung tertib, komunikasi berlangsung dua arah, peserta antusias utamanya di sesi diskusi dan sharing.

### 4. Prosedur

Dalam Pengabdian Masyarakat ini, lebih diutamakan adanya komunikasi dua arah dan diskusi atau pemecahan kasus mengenai hal apa saja yang bisa dijadikan implementasi Pelayanan Prima dengan mudah di Puskesmas Ngantang. Diskusi dan sharing session berlangsung dengan baik, dan diakhiri dengan kegiatan implementasi Pelayanan Prima yang akan di monitoring dan evaluasi dalam 3 bulan ke depan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh adalah kemampuan peserta dalam pelayanan publik yang sering dijumpai yaitu : a. Proses pelayanan dillaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang standar. b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan. c. Pelaksanaan pelayanan didukung teknologi sarana dan prasarana yang memadai. d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik. e. Pelaksanaan layanan dapat memuaskan

pelanggan. f. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik seperti yang diamanatkan dalam (LAN (Lembaga Administrasi Negara), 2003 menyatakan bahwa pelayanan prima adalah: a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa. b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan. c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum memiliki standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal. d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas, masyarakat eksternal dan internal. Sejalan dengan hal itu pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. Pelayanan Prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar. Konsep Pelayanan Prima Ada tiga konsep dasar (A3) yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yakni: a. Konsep sikap (attitude) Keberhasilan bisnis industri jasa pelayanan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para karyawan adalah sikap yang baik, ramah, penuh simpatik, dan mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. b. Konsep perhatian (attention). Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan industri jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut: 1) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan. 2) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan. 3) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan. 4) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah. 5) Menempatkan



kepentingan pelanggan pada nomor urut 1. c. Konsep tindakan (action) Pada konsep perhatian, pelanggan “menunjukkan minat” untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli. Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut: 1) Segera mencatat pesanan pelanggan. 2) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan. 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan. 4) Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi. Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

#### **D. SIMPULAN**

Diamati dari Prosedur Pelayanan Prima di Puskesmas Ngantang, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima yang diberikan oleh Puskesmas Ngantang sudah cukup baik di dalam pelaksanaannya walaupun masih terdapat beberapa kekurangan. Dilihat dari faktor kesopanan dan keramahan dalam memberikan Pelayanan Prima di Puskesmas Ngantang telah berfungsi dengan baik sebagai pemberi layanan prima kepada masyarakat dengan dukungan petugas yang siap melayani dengan ramah kepada masyarakat yang ingin berobat di Puskesmas Ngantang. Dilihat dari faktor sarana dan prasarana, Pelayanan Prima Puskesmas Ngantang selama ini telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat seperti adanya tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, dan apotik. Diamati dari indikator kompetensi, maka dapat disimpulkan Petugas Puskesmas Ngantang memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas Ngantang.

#### **E. SARAN**

Dalam melaksanakan pelayanan prima kepada masyarakat, maka diharapkan Puskesmas Ngantang dapat melakukan beberapa hal di bawah ini yaitu : bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Malang dalam membina dokter, perawat dan bidan serta pelayan kesehatan lainnya utamanya dari segi komunikasi dalam melayani pasien. Mencukupi keberadaan tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan yang dianggap masih kurang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai. Seperti penambahan jumlah dokter, perawat, bidan serta petugas kesehatan. Senantiasa meningkatkan kemampuan komunikasi melalui pertemuan tatap muka langsung maupun di media sosial dan melatih kesabaran utamanya dalam menghadapi pasien dengan banyak pertanyaan.

#### **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Atep, A. B. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elexmedia Komputindo.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- LAN (Lembaga Administrasi Negara). (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*.
- Menteri, P. (2003). *Peraturan No. 63 /KEP/M. PAN/7/2003*.
- Pasolong. (2007). *Kualitas Pelayanan*.