



Pelatihan *Service Excellence* Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSIA Mutiara Bunda

Inova Gusmelia¹, Berly Nisa Srimayarti^{2✉}, Tri Wijayanto³, Devid Leonard⁴, Wilson Leonardo Harefa⁵, Wulan Sari⁶, Febtiwi Fadila Ningsi⁷

D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKes Dharma Landbouw Padang, Indonesia^{1,5,6}

S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKes Dharma Landbouw Padang, Indonesia^{2,3,4,7}

E-mail : inovagusmelia23@gmail.com¹, berlynisasrimayarti@gmail.com², drwide@gmail.com³,
devidleonard.12@gmail.com⁴, biscuit.9955@gmail.com⁵, wulansari221219@gmail.com⁶,
febtiwifadila@mhs.STIKESlandbouw.ac.id⁷

Abstrak

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan upaya yang dilakukan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Salah satu perusahaan jasa kesehatan yaitu RSIA Mutiara Bunda Padang menganggap penting dan mendesak untuk melakukan pelatihan layanan yang baik terhadap karyawan mengingat persaingan di bidang layanan kesehatan. Dari hasil observasi dan diskusi dengan pihak RSIA Mutiara Bunda Padang, maka pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam bentuk pelatihan *service excellence* kepada sejumlah karyawan dan unit yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan jasa. Pelaksanaan pelatihan mengkombinasikan konsep *service excellence* dan praktik pelatihan. Berdasarkan hasil evaluasi *pre-test* dan *post-test* dari tim pelatih serta evaluasi dari perwakilan manajemen karyawan RSIA Mutiara Bunda Padang, pelatihan ini dapat mengubah tingkat kepercayaan diri dan keterampilan dalam memberikan layanan oleh karyawan RSIA Mutiara Bunda Padang. Adapun rekomendasi bagi pihak manajemen adalah sebelum karyawan ditempatkan pada posisi layanan sebaiknya dilakukan pelatihan *service excellence* terlebih dahulu. Hal ini berguna untuk membekali karyawan tentang pengetahuan dan keterampilan dalam melayani pelanggan.

Kata kunci: pelayanan prima, kualitas, pelayanan

Abstract

Excellent service is an effort made by certain companies or institutions to provide maximum service with the aim that customers can get satisfaction with the services provided. One of the health service companies, namely RSIA Mutiara Bunda Padang considers it important and urgent to conduct good service training for employees considering the competition in the health service sector. From the results of observations and discussions with RSIA Mutiara Bunda Padang, this community service was carried out in the form of service excellence training to a number of employees and units related to the implementation of services. The training implementation combines the concept of service excellence and training practices. Based on the results of the pre-test and post-test evaluations from the coaching team as well as evaluations from representatives of RSIA Mutiara Bunda Padang employee management, this training can change the level of confidence and skills in providing services by RSIA Mutiara Bunda Padang employees. The recommendation for the management is that before employees are placed in service positions, service excellence training should be carried out first. This is useful for equipping employees with knowledge and skills in serving customers.

Keywords: excellent service, quality, service

Copyright (c) 2022 Inova Gusmelia, Berly Nisa Srimayarti, Tri Wijayanto, Devid Leonard, Wilson Leonardo Harefa, Wulan Sari, Febtiwi Fadila Ningsi

✉ Corresponding author

Address : STIKes Dharma Landbouw Padang

Email : berlynisasrimayarti@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.31004/abdidas.v3i3.636>

ISSN 2721-9224 (Media Cetak)

ISSN 2721- 9216 (Media Online)

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementerian Kesehatan RI, 2009). Pelayanan di rumah sakit sangat perlu diperhatikan untuk kepuasan pasien, dibutuhkan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan tersebut (Berly Nisa Srimayarti, Devid Leonard, 2021).

Pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di rumah sakit telah menjadi harapan utama dari pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik rumah sakit serta regulator (Kemenkes RI, 2021). Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah menghasilkan *outcome* yang menguntungkan bagi pasien, *provider* dan masyarakat. Pencapaian *outcome* yang diinginkan sangat tergantung dari mutu pelayanan kesehatan (Arief Tarmansyah Iman, 2017). Kepuasan jasa layanan disimpulkan bahwa hasil dari selisih kerja suatu institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan atau pasien (Muninjaya, 2013).

Pelayanan yang baik dapat dibangun dengan memberikan pelatihan kepada semua sumber daya manusia yang ada pada asing-masing unit sehingga tujuan dari pelayanan prima dapat terwujud dalam bentuk kepuasan pelanggan (Mitra Diklat, 2022). Dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan mengacu kepada tiga konsep utama pelayanan prima, yakni: sikap (*attitude*) yang diwujudkan dalam bentuk sikap yang ramah dan tanggung

jawab terhadap produk atau layanan yang diberikan, perhatian (*attention*) yang diwujudkan dalam bentuk perhatian terhadap pelanggan yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, dan tindakan (*action*) yang diwujudkan dalam pemberian layanan secara maksimal.

Rumah sakit perlu untuk memberikan pelatihan terhadap seluruh karyawan di rumah sakit tentang *service excellent*, sehingga target meningkatkan kepuasan pasien dapat tercapai.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh tim Dosen dari STIKES Dharma Landbouw Padang dibantu oleh mahasiswa. Metode yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat adalah dengan metode presentasi dan praktik (*role play*). Metode presentasi bertujuan untuk memberikan pembekalan kepada peserta seputar pengetahuan mengenai pelayanan prima (*service excellence*), menjelaskan mengenai konsekuensi dari tindakan yang tidak melayani kepada pelanggan serta dampak positif dari layanan prima.

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 07-17 Februari 2022. Adapun peserta pelatihan berjumlah 80 orang yang dibagi menjadi beberapa kelompok, terdiri atas para karyawan RSIA Mutiara Bunda Padang seperti petugas keamanan, bagian penerimaan (*admission*), para perawat dan bidan, bagian penerimaan uang atau kasir, bagian kebersihan, dan karyawan yang berhubungan langsung dengan pasien atau keluarga pasien yang melaksanakan pelayanan ke pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan praktik melakukan peran (*role play*) dilakukan setelah para peserta dibekali dengan pengetahuan tentang layanan prima. Tujuan dari menjalankan peran (*role play*) agar peserta pelatihan dapat mempraktikkan langsung pengetahuan yang didapat dari metode presentasi. Selama praktik para peserta dievaluasi oleh pelatih. Hasil evaluasi kemudian disampaikan kepada peserta mengenai bagian mana yang masih perlu diperbaiki dalam melayani pasien atau keluarga pasien yang membutuhkan layanan dari karyawan rumah sakit.

Kegiatan ini diikuti oleh peserta dengan baik, Tim Dosen dan mahasiswa memberikan materi dengan referensi modul pelatihan *service excellence* yang dibuat berdasarkan referensi berkaitan dengan layanan prima. Sedangkan materi *role play* diperoleh dari referensi kasus yang terjadi di rumah sakit. Adapun materi yang disampaikan sebagai berikut: Materi pelatihan diawali dengan mengenalkan mengenai apa itu layanan kepada pelanggan dengan ditampilkan video suasana kegiatan di rumah sakit.

Tahap berikutnya para peserta diberikan pengetahuan mengenai apa yang dimaksud dengan *service excellence*, siapa saja yang termasuk pelanggan dan harapan pelanggan dalam hal ini pasien terhadap layanan rumah sakit. Bagaimana membuat harapan pasien menjadi kenyataan sehingga tercapai yang dinamakan kepuasan pelanggan. Salah satu indikator dari kepuasan pasien adalah jika mereka bahagia akan layanan

yang diberikan rumah sakit baik itu dari layanan medis maupun non medis.



Gambar 1. Pemateri dan Peserta Pelatihan



Gambar 2. Situasi saat Pemateri menyampaikan Materi Pelatihan

Materi berikutnya yang disampaikan adalah komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit kepada pasien ataupun keluarganya berupa komunikasi verbal maupun non-verbal. Komunikasi verbal merupakan komunikasi menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan (Kurniati, 2016). Adapun komunikasi non-verbal dapat berupa Bahasa tubuh, ekspresi wajah, nada bicara, baju yang digunakan, perlengkapan aksesoris dan lain-lain. Keterampilan mendengarkan kemauan pasien ataupun keluarga pasien juga termasuk yang diajarkan dalam pelatihan ini. Kemampuan ini dibutuhkan juga dalam menghadapi pasien ataupun keluarga pasien yang sulit dalam arti banyak menuntut.

Tahap terakhir pelatihan adalah mempraktikkan semua pengetahuan yang telah diberikan oleh tim pelatih kepada peserta. Tim pelatih melakukan evaluasi atas peragaan atau simulasi dari peserta. Saran atas hasil evaluasi diberikan oleh pelatih kepada para peserta untuk dapat diperbaiki dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan pelatihan sebagai berikut:

1. Tahap pertama: registrasi peserta oleh pihak RSIA Mutiara Bunda Padang. Melakukan re-registrasi di saat pelaksanaan pelatihan.
2. Tahap kedua: pelaksanaan pelatihan yang dijadwalkan oleh pihak RSIA Mutiara Bunda Padang dan dilakukan oleh tim dosen STIKES Dharma Landbouw dengan peserta karyawan RSIA Mutiara Bunda Padang
3. Tahap ketiga : pelatihan materi, tanya jawab dengan peserta, praktik berdasarkan materi, *role play* dari kasus yang diberikan
4. Tahap keempat : evaluasi dari tim pelatih dan perwakilan manajemen RSIA Mutiara Bunda Padang
5. Tahap kelima : pemberian sertifikat oleh pihak tim pelatihan STIKES Dharma Landbouw

SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan di RSIA Mutiara sudah berjalan dengan sangat baik, metode pelatihan yang digunakan yaitu presentasi dan praktik (*role play*) sehingga peserta pelatihan bisa memahami dan mempraktekkan secara langsung dengan aktif, sesuai materi yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Arief Tarmansyah Iman, D. L. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan: Quality*

- 611 *Pelatihan Service Excellence Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSIA Mutiara Bunda – Inova Gusmelia, Berly Nisa Srimayarti, Tri Wijayanto, Devid Leonard, Wilson Leonardo Harefa, Wulan Sari, Febtiwi Fadila Ningsi*
DOI: <https://doi.org/10.31004/abdidas.v3i3.636>

Assurance. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Pertama). Jakarta.

Berly Nisa Srimayarti, Devid Leonard, D. Z. Y. (2021). Determinants of Health Service Efficiency in Hospi-tal: A Systematic Review. *International Journal of Engineering, Science and Information Technology*, 1(3), 87–91.
<https://doi.org/10.52088/ijesty.v1i3.115>

Kemenkes RI. (2021). *Pedoman pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI. Retrieved from https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/info-terkini/COVID-19/Pedoman-Pelayanan-Rumah-Sakit-Pada-Masa-Pandemi-COVID-19_edisi-revisi-1.pdf

Kementerian Kesehatan RI. Undang-Undang RI No 44 tentang Rumah Sakit (2009). Jakarta, Indonesia.

Kurniati, D. P. Y. (2016). *Modul Komunikasi Verbal dan NNoN Verbal*. Universitas Udayana (Vol. 17).
<https://doi.org/10.18860/el.v17i1.3088>

Mitra Diklat. (2022). Service Excellence Rumah Sakit. Retrieved from <https://mitradiklatcenter.com/category/bimte-k-online-pelayanan-prima-rs/>

Muninjaya, G. (2013). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: Jakarta EGC.