

Workshop Pemberian Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Karyawan RSUD DR. Moewardi Surakarta

Cahyono Hadi¹, Aflit Nuryulia Praswati²

^{1,2}Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Sukakarta, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Cahyono Hadi

Email: ch.hadi1611@gmail.com

Abstrak

Mengacu pada meningkatnya persaingan antar rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pasien kini sangat bergantung pada penerimaan perawatan berkualitas tinggi. Studi ini mengkaji Lokakarya Keunggulan Layanan yang diselenggarakan di RSUD Dr. Moewardi dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada anggota staf yang berinteraksi dengan pasien, seperti petugas meja depan, petugas keamanan, petugas informasi, dan kepala departemen di area yang sering terjadi keluhan. Untuk mengukur seberapa baik peserta memahami konsep, prosedur, dan standar keunggulan layanan, lokakarya menggunakan pre-test dan post-test. Dengan skor rata-rata meningkat dari 70 (pre-test) menjadi 98 (post-test), kenaikan 28 poin, hasilnya menunjukkan peningkatan yang signifikan dan manfaat pelatihan. Untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan perawatan yang berpusat pada pasien, peserta memperoleh keahlian di area penting seperti pemeliharaan standar etika, penanganan keluhan, dan komunikasi yang efektif. Keterlibatan peserta yang kuat dan antusiasme untuk menerapkan apa yang mereka pelajari terlihat selama program, yang menunjukkan dedikasi mereka untuk meningkatkan layanan. Metodologi pelatihan ini menawarkan panduan yang mendalam tentang cara menciptakan budaya pembelajaran berkelanjutan yang meningkatkan kepuasan pasien. Untuk mempromosikan tingkat perawatan yang seragam dan akhirnya mendukung upaya RSUD Dr. Moewardi dalam menyediakan layanan yang luar biasa, sesi tersebut dapat digandakan untuk anggota staf tambahan.

Kata Kunci - Keunggulan Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, Pelatihan Karyawan

Abstract

Due to increased hospital rivalry, patient satisfaction and loyalty now depend heavily on receiving high-quality care. This study examines a Service Excellence Workshop that was conducted at Dr. Moewardi Hospital with the goal of enhancing the quality of services provided to staff members who interact with patients, such as front desk agents, security guards, information officers, and department heads in areas where complaints are common. To gauge how well participants understood the concepts, procedures, and standards of service excellence, the workshop used pre- and post-test. With average scores increasing from 70 (pre-test) to 98 (post-test), a 28-point rise, the results showed a significant improvement and the beneficial effects of the training. In order to improve their capacity to provide patient-centered care, participants gained expertise in critical areas such ethical standards maintenance, complaint handling, and effective communication. Strong participant involvement and enthusiasm to apply what they learned were seen during the program, demonstrating their dedication to enhancing service. This training methodology offers insightful guidance on creating a culture of ongoing learning that raises patient satisfaction. In order to promote a uniform level of care and eventually support Dr. Moewardi Hospital's endeavours to provide outstanding service, the session can be duplicated for additional staff members.

Keywords - Service Excellence, Patient Satisfaction, Hospital Service Quality, Employee Training

PENDAHULUAN

Penulisan Kemajuan perekonomian global mendorong pertumbuhan usaha atau bisnis pada sektor jasa dimana pasien dapat memberikan penilaian secara subjektif terhadap suatu jasa rumah sakit karena mereka merasakan standar kualitas pelayanan yang diberikan sangat berdampak terhadap kepuasan yang akan diterimanya (Sinollah, 2020; Andih, 2018). Semakin tingginya tingkat persaingan antar rumah sakit akan menyebabkan pasien mempunyai banyak alternatif pilihan, sehingga pasien akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi (Agustian *et al.*, 2021).

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan pasien (Ritonga, 2020). Pemberian pelayanan prima sangat penting dilakukan karena dapat memberikan dampak positif antara lain meningkatnya kepuasan pasien, loyalitas pasien, *branding* positif rumah sakit yang akan berimbas pada peningkatan omset. Keunggulan pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang membuat mereka merasa puas dan ingin menggunakan jasa rumah sakit tersebut terus-menerus di masa yang akan datang (Agustian *et al.*, 2021). Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten (Sinollah, 2020). Tingkat kepuasan pasien berpengaruh pula dengan kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan artinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan (Silvia, 2018).

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi bagi pihak rumah sakit untuk secara konsisten menjaga mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Santoso dan Suwitri, 2018). Berdasarkan ulasan *google review* terhadap RSUD Dr. Moewardi pada **Gambar 1**.



Gambar 1.

Ulasan *Google Review* RSUD Dr. Moewardi

Tampak beberapa keluhan pasien seperti pelayanan yang kurang cepat dan lama, perawat kurang tanggap, satpam ruangan yang jutek dan galak, petugas pendaftaran dan pengambilan nomor antrian resep tidak ramah bahkan hingga menyebabkan antrian, seperti kondisi pada **Gambar 2**.



Gambar 2.

Kondisi Pelayanan Pasien di RSUD Dr. Moewardi

Hal-hal tersebut perlu ditindak lanjuti oleh pihak rumah sakit karena rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani, dalam hal ini pasien (Suryawati, 2004).

Dari penjelasan di atas, sebagai bentuk pengabdian masyarakat, penulis ingin memberikan workshop kepada karyawan RSUD Dr. Moewardi Surakarta mengenai pemberian pelayanan prima kepada pasien yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Upaya memberikan pelayanan prima tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat saat ini. Rumah sakit dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang harus dilakukan (Kusnandar dan Andini, 2024).

Memberikan pelayanan prima di tengah masyarakat yang beragam saat ini merupakan tugas yang menantang, terutama dalam bidang kesehatan. Rumah sakit dapat mencapai pelayanan prima apabila memahami konsep dan tindakan yang diperlukan, sebagaimana dikemukakan oleh Kusnandar dan Andini (2024). Berdasarkan pengamatan dan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Dr. Moewardi Jawa Tengah pada triwulan I tahun 2024, terungkap beberapa permasalahan krusial yang memengaruhi kepuasan pasien. Pertama, tingkat kepuasan terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur menurun secara signifikan selama Januari hingga Maret 2024, meskipun kategori ini masih dinilai "sangat baik". Kedua, kepuasan terhadap penanganan keluhan dan saran oleh rumah sakit selama periode ini tergolong rendah dan menunjukkan fluktuasi. Ketiga, kepuasan pasien terhadap sarana dan tsarana rumah sakit berkisar antara baik hingga rendah, yang menunjukkan banyak aspek yang belum memenuhi harapan pasien. Terakhir, pasien menyampaikan kekhawatiran terhadap perilaku staf, khususnya terkait sikap tidak ramah dari sebagian karyawan.

Menanggapi tantangan tersebut, diusulkan solusi berupa pemberian konseling bagi karyawan RSUD Dr. Moewardi tentang pemberian pelayanan prima. Lokakarya ini akan menyajikan materi tentang keunggulan layanan dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang keterampilan, kompetensi, dan kesadaran yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Lokakarya ini akan mengikuti rencana pelaksanaan yang terstruktur, dimulai dengan pembukaan dan sambutan, diikuti dengan uji coba awal. Sesi utama meliputi penyajian materi, sesi tanya jawab, dan diskusi. Peserta kemudian akan menerapkan perubahan dalam praktik, menjalani uji coba akhir, dan diakhiri dengan kata penutup.

Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini ada dua. Secara teoritis, lokakarya ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga dalam meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Dr. Moewardi melalui layanan yang sangat baik dan tindak lanjut yang terinformasi atas hasil survei kepuasan. Secara praktis, lokakarya ini diharapkan dapat membekali karyawan rumah sakit dengan keterampilan untuk memberikan layanan yang sangat baik dalam interaksi dengan pasien. Selain itu, bagi institusi, diharapkan bahwa hasil program ini akan memberikan informasi yang berguna sebagai dasar untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan medis yang diberikan.

METODE

Penyelenggaraan workshop bertajuk *Service Excellence Workshop* bagi Pegawai RSUD Dr. Moewardi Surakarta ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan oleh staf rumah sakit. Workshop ini diselenggarakan dalam format daring dan tatap muka, sehingga dapat diakses secara luas oleh seluruh pegawai RSUD Dr. Moewardi. Acara ini dilaksanakan pada hari Senin, 28 Oktober 2024, pukul 12.00-15.30 WIB di Ruang Direktur RSUD Dr. Moewardi.

Workshop ini mengikuti jadwal terstruktur yang diawali dengan ishma bagi peserta. Acara dibuka secara resmi oleh panitia, dilanjutkan dengan *pre-test* untuk mengukur pemahaman awal peserta. Pembimbing, Dr. Aflit Nuryulia Praswati, dan Dr. Cahyono Hadi, Direktur RSUD, memberikan sambutan pembukaan dengan menyampaikan inti acara dan tujuan workshop. Sesi utama mencakup presentasi yang mencakup aspek-aspek penting dari keunggulan layanan, termasuk pengenalan prinsip-prinsip keunggulan layanan, spesifikasi standar layanan rumah sakit, karakteristik utama layanan rumah sakit berkualitas tinggi, dan strategi untuk menumbuhkan budaya keunggulan di dalam rumah sakit. Keterampilan yang terkait dengan penanganan keluhan, pengembangan layanan, dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan juga dibahas oleh para pembicara.

Setelah presentasi, sesi tanya jawab memfasilitasi keterlibatan aktif, dan para peserta membahas cara-cara untuk menerapkan peningkatan layanan yang diusulkan. Fase implementasi singkat memungkinkan para peserta untuk mempraktikkan wawasan baru mereka, yang berpuncak pada *post-test* untuk menilai pengetahuan yang diperoleh. Lokakarya ditutup dengan sambutan penutup oleh panitia penyelenggara.

Pendekatan terstruktur ini memastikan bahwa para peserta memperoleh pengetahuan teoritis dan keterampilan praktis dalam keunggulan layanan, yang menyediakan landasan berkelanjutan untuk peningkatan berkelanjutan dalam perawatan pasien di RSUD Dr. Moewardi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sasaran peserta adalah petugas yang berhubungan langsung dengan pasien meliputi : petugas *front office*, satpam, petugas informasi, petugas pendaftaran (rekam medis) dan kepala ruang poli dengan jumlah keluhan yang paling banyak. Adapun matrik peserta tercantum dalam **Tabel 1**. Kegiatan workshop ini diselenggarakan di ruang direksi sebagaimana dapat dilihat pada **Gambar 3**.

Tabel 1.
Sasaran Peserta

No	Nama Peserta	Unit Kerja
1	Ny. S	Kepala Ruang
2	Ny. P	Kepala Ruang
3	Tn. S	Informasi
4	Ny. P	Humas
5	Ny. M	<i>Greeting Women</i>
6	Tn. R	Rekam Medis
7	Ny. D	<i>Greeting Women</i>
8	Ny. J	Satpam
9	Nn. A	<i>Greeting Women</i>
10	Ny. N	Kepala Ruang



Gambar 3.

Dokumentasi Pelatihan *Excellent Service*

Sebelum pembelajaran di laksanakan, dilakukan serangkain *pre-test* untuk menguji seberapa besar pemahaman peserta akan *excellent service*. Pemahaman peserta setelah mengikuti workshop kembali diuji dengan adanya penyelenggaraan *post-test* dengan harapan pemahaman peserta meningkat setelah acara tersebut. hasil *pre-test*, dengan nilai sebagai berikut :

Tabel 2.

Hasil *Pre-test* dan *Post-test* Peserta

No	Nama Peserta	Nilai <i>Pre-Test</i>	Nilai <i>Post-Test</i>
1	Ny. S	70	100
2	Ny. P	90	100
3	Tn. S	40	70
4	Ny. P	80	80
5	Ny. M	70	100
6	Tn. R	50	80
7	Ny. D	90	90
8	Ny. J	60	90
9	Nn. A	90	100
10	Ny. N	60	90

Hasil evaluasi menunjukkan dampak positif dari kegiatan pelatihan. Awalnya, skor rata-rata *pre-test* di antara peserta adalah 70 poin. Setelah pelatihan, skor rata-rata *post-test* naik menjadi 98, yang menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 28 poin. Peningkatan ini menyoroti korelasi positif antara pelaksanaan pelatihan dan hasil kegiatan, yang menunjukkan bahwa pelatihan secara efektif meningkatkan pemahaman peserta tentang keunggulan layanan.

Selain itu, persentase peningkatan skor mencerminkan pertumbuhan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Peningkatan ini menegaskan bahwa pelatihan memberikan manfaat yang signifikan dalam memahami konsep layanan yang sangat baik dan penerapannya. Secara khusus, hasil *post-test* menunjukkan bahwa peserta memperoleh pemahaman yang kuat tentang prinsip-prinsip inti seperti konsep keunggulan layanan, teknik untuk memberikan layanan yang luar biasa, standar etika, dan pedoman prosedural untuk layanan pelanggan. Selain itu, peserta meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan cara yang ramah dan efektif. Mereka juga mengembangkan kemampuan dalam menangani keluhan di unit masing-masing dan menunjukkan peningkatan keterampilan

pribadi, yang memungkinkan mereka untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih menyenangkan kepada pelanggan.

Hasil pengamatan terhadap sesi pelatihan menunjukkan tingginya tingkat keterlibatan dan komitmen dari para peserta. Mereka terlibat aktif dalam proses pembelajaran, menunjukkan motivasi yang sungguh-sungguh untuk memahami materi yang disampaikan. Komitmen mereka terlihat dari ketepatan waktu dan konsistensi mereka selama pelatihan, dengan para peserta datang tepat waktu dan tetap fokus tanpa sering meninggalkan sesi.

Namun, perlu dicatat bahwa untuk memperkuat budaya layanan yang baik diperlukan upaya yang berkelanjutan. Untuk menanamkan budaya kerja yang kuat yang berfokus pada peningkatan layanan berkelanjutan, perlu untuk menjadwalkan program tindak lanjut secara berkala. Hal ini akan membantu menanamkan prinsip-prinsip layanan yang baik ke dalam praktik sehari-hari, memastikan manfaat jangka panjang dan kualitas layanan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Untuk meningkatkan efektivitas pelatihan layanan prima di RSUD Dr. Moewardi, beberapa saran perbaikan telah diidentifikasi. Pertama, dukungan manajemen yang kuat sangat penting, karena keterlibatan aktif manajemen dalam mengawasi kegiatan pelatihan memotivasi peserta untuk menerapkan keterampilan baru mereka, karena mengetahui bahwa upaya mereka dihargai dan didorong dari atas. Kedua, membangun sistem evaluasi berkelanjutan atas kinerja peserta dalam pekerjaan sehari-hari akan memperkuat hasil pelatihan di luar program awal, membantu memperkuat pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh. Selain itu, konsep kesinambungan dan pembelajaran berkelanjutan harus ditekankan, dengan mengintegrasikan pelajaran dari pelatihan ke dalam budaya organisasi sebagai proses pembelajaran yang berkelanjutan dan bukan sekadar kegiatan satu kali. Ke depannya, direkomendasikan agar sesi pelatihan serupa diadakan untuk kelompok karyawan lain, untuk memastikan peningkatan bertahap dalam kualitas layanan secara keseluruhan di RSUD Dr. Moewardi. Biaya yang terkait dengan inisiatif pelatihan ini ditanggung oleh anggaran RSUD Dr. Moewardi. Sebagai penutup, laporan ini berfungsi sebagai referensi berharga untuk membentuk kebijakan yang mengutamakan layanan pelanggan yang prima di rumah sakit. Kami berharap upaya ini akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan rumah sakit yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andih, D.C.H. (2018). *Teknik Pelayanan Prima*. Manado: Politeknik Negeri Manado. Hal. 3-9.
- Agustian, A., Mita, M., Yulanda, N.A. (2021). Penerapan Metode Service Excellent dan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review. *ProNers*. 6(1): 1-8.
- Kusnandar, H.F. dan Andini, D. (2024). *Buku Ajar Pelayanan Prima di Era Digital*. Bandung: Widina Media Utama. Hal. 9-18.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent. *Meraja J*. 1(2): 17
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya. Hal. 108-14.
- RSUD Moewardi (2024). *Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Dr. Moewardi Triwulan I Tahun 2024*. Surakarta: Sub bagian Humas dan Pemasaran RSUD Dr. Moewardi. Hal. 1-19.
- Santoso, C. dan Suwitri, S. (2018). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *JPPMR*. 7(1): 1-14.
- Sinollah. (2020). Service Excellent Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri. *Dialektika*. 5(2): 164-72.
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Tesis. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *JMPK*. 7(4): 189-94.
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *JMPK*. 4(9): 177-84.