



Edukasi Pelayanan Prima di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar

Mangindara[✉], Afriyana Amelia Nuryadin, Mohammad Ardani Samad, Reski Dewi Pratiwi

Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia, 90125

E-mail : mangindaraakk@gmail.com[✉]

Info Artikel:

Diterima : 13 Oktober 2022
Diperbaiki : 21 Oktober 2022
Disetujui : 15 November 2022

Keywords: *Excellent Service, Hospitals*

Abstract: *According to the Decree of the Minister (Kepmen) of Empowerment of State Apparatus Number 63 of 2003 concerning General Guidelines for the Implementation of Public Services, it is stated that the nature of public services such as hospitals is to provide excellent service to the community. The method implemented in this service is the provision of education through the presentation of materials. The purpose of this activity is to increase the ability and knowledge of excellent service to health workers so that they are able to provide the best performance in serving patients and the community and can achieve the vision and mission of RSKD Ibu and Anak Pertiwi. After this education is carried out, it is hoped that health workers will be able to understand and understand the excellent service at RSKD Ibu and Anak Pertiwi. In addition, it is also hoped that the health workers of the Mother and Child Hospital RSKD can apply explanations from the materials that have been presented during the education process to achieve excellent service.*

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Rumah Sakit

Abstrak : *Menurut Keputusan Menteri (Kepmen) Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa hakikat pelayanan publik seperti rumah sakit ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Metode yang dilaksanakan dalam Pengabdian ini adalah pemberian edukasi melalui pemaparan materi-materi. Tujuan kegiatan ini yaitu untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan terhadap pelayanan prima pada petugas kesehatan agar mampu memberikan performa terbaik dalam melayani*



pasien maupun masyarakat dan dapat mencapai visi misi di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Setelah edukasi ini dilaksanakan diharapkan petugas kesehatan dapat mengerti dan memahami pelayanan prima di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Selain itu diharapkan juga pada petugas kesehatan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi dapat menerapkan penjelasan dari materi-materi yang telah dipaparkan saat proses edukasi untuk tercapainya pelayanan yang prima.

Pendahuluan

Dalam Undang–Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna yang dimaksud meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik maupun non-medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. (Damanik, 2019)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa hakikat pelayanan publik seperti rumah sakit ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Endarini (2001) dalam Lestari (2021) pelayanan prima dalam konteks pelayanan rumah sakit berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar mutu yang memenuhi kebutuhan dan keinginannya sehingga puas dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu total serta kesadaran mutu yang tinggi. (Rohayani et al., 2020)

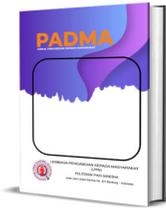
Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak Pertiwi Makassar berdiri sejak tahun 1974 dan merupakan rumah sakit swasta yang ditetapkan dengan rumah sakit khusus ibu dan anak dengan predikat akreditasi paripurna bintang empat utama



dan mampu mempertahankan eksistensinya hingga saat ini. Hal ini sejalan dengan visi dan misi rumah sakit serta tujuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas bagi pasien. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi menyelenggarakan pelayanan kesehatan ibu dan anak untuk mendukung ketercapaian visi yaitu “Unggul dalam pelayanan dan pengelolaan”. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi selain memiliki pelayanan utama berupa rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat juga menyediakan pelayanan lain berupa kebidanan dan kandungan, kesehatan anak, serta gigi dan mulut, juga menyediakan fasilitas penunjang kesehatan lainnya serta ruang tunggu yang nyaman dan aman bagi pasien. Ruang perawatan ibu dan anak yang nyaman dan bersih serta fasilitas lengkap yang sesuai syarat dengan standar rumah sakit dan juga difasilitasi dengan tenaga medis yang profesional. RSKD Ibu dan Anak Pertiwi siap berkontribusi untuk pemeliharaan dan peningkatan kesehatan ibu dan anak di Sulawesi selatan (Irnawati, 2022).

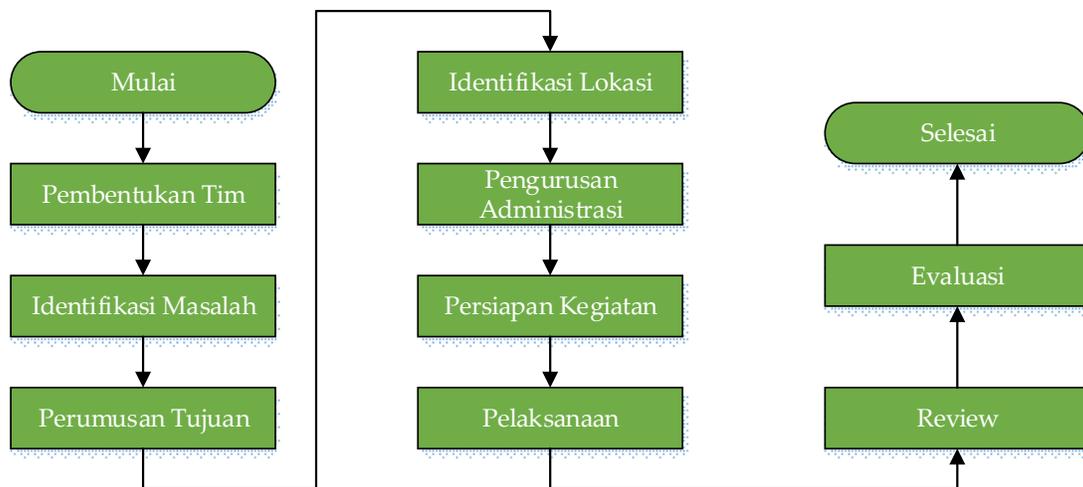
Agar dapat unggul dalam pelayanan dan pengelolaan, rumah sakit harus mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Dalam meningkatkan daya saing rumah sakit perlu melakukan tindakan nyata dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit baik yang bersifat medik maupun non medik, terutama yang bersifat *customer oriented*, yang salah satunya dapat dilakukan dengan cara petugas kesehatan memberikan pelayanan prima kepada pasien dan keluarga (Simamora et al., 2019). Kualitas pelayanan prima di setiap institusi layanan kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Meski demikian, tidak semua rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang diinginkan. Menurut Silalahi dan Novy (2013) dalam Rivai et al (2019) hal ini disebabkan karena pelayanan kesehatan yang berkualitas hanya dapat diberikan oleh tenaga yang profesional yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, sehingga pasien dapat merasa nyaman. Pengetahuan dan kemampuan tenaga profesional dapat ditingkatkan dengan memberikan edukasi. (Rivai et al., 2019)

Untuk dapat menunjang tercapainya visi misi rumah sakit, kami mengambil materi mengenai Edukasi Pelayanan Prima di RSKD Ibu Dan Anak Pertiwi untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan terhadap pelayanan prima pada petugas kesehatan agar mampu memberikan performa terbaik dalam melayani pasien maupun masyarakat dan dapat mencapai visi misi di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi.



Metode

Edukasi pelayanan prima dilakukan dengan menerapkan metode ceramah, tanya jawab, diskusi kelompok, permainan, simulasi, dan presentase kelompok. Edukasi ini dilakukan dengan tahapan sesuai dengan gambar 1. Pelatihan ini dilakukan pada bulan Juli tahun 2022. Peserta pelatihan adalah pegawai RSKD Ibu dan Anak Pertiwi yang terdiri dari dokter, perawat, apoteker, dan petugas administrasi.



Gambar 1. Strategi/Metode Pengabdian

Hasil dan Pembahasan

Edukasi pelayanan prima dilakukan dengan pemberian materi yaitu materi konsep mutu pelayanan rumah sakit, materi kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, serta materi terkait komunikasi verbal dan non verbal dalam pelayanan kesehatan serta membangun kecerdasan emosi melayani pelanggan.

Melalui materi konsep mutu pelayanan rumah sakit, peserta edukasi akan mampu mengetahui keterkaitan konsep mutu pelayanan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan atau pasien. Pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan atau ekspektasi pelanggan (Iman & K, 2017). Harapan merupakan keinginan para pelanggan dari pelayanan yang mungkin diberikan oleh rumah sakit (Nugrohoseno & Charismini, 2014). Menurut Azwar (2010) dalam Rivai et al (2019) menyatakan mutu pelayanan kesehatan adalah segala sesuatu yang merujuk pada kesempurnaan penampilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang satu pihak dapat memuaskan para



pemakai jasa pelayanan kesehatan dan di satu pihak lainnya tata cara penyelenggaraan pelayanan kesehatannya telah sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Strategi pelayanan prima bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien (Iman & K, 2017). Melalui kepuasan pasien ini maka loyalitas pasien akan timbul. Loyalitas pasien dirumuskan guna mencapai angka kunjungan kembali yang berdampak terhadap profitabilitas dan kestabilan Rumah Sakit. (Utami et al., 2020)

Materi terkait komunikasi verbal dan non verbal dalam pelayanan kesehatan serta membangun kecerdasan emosi melayani pelanggan dapat meningkatkan pengetahuan peserta edukasi untuk mampu mengerti terkait keinginan pasien. (Rivai et al., 2019). Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Sedangkan komunikasi non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Contohnya ketika seseorang mengatakan “ya” kepala akan mengangguk (Kurniati, 2016). Dari materi ini juga petugas kesehatan memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada pasien yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemesanan, kemudahan dalam pembayaran ongkos, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam mengurus administrasi, rasa pengertian, pemahaman petugas, dan perhatian yang tinggi dari petugas (Ketut Gunawan & S. Pantja Djati, 2011). Dengan membangun komunikasi yang baik maka petugas kesehatan akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien atau keluarga pasien, mencegah terjadinya masalah, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan, dan meningkatkan citra rumah sakit. Menerima pelayanan yang layak dan semestinya sesuai dengan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari rumah sakit. Sehingga pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahan petugas kesehatan. (Yati, 2014)

Kesimpulan dan Saran

Setelah edukasi ini dilaksanakan diharapkan petugas kesehatan dapat mengerti dan memahami pelayanan prima di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Selain itu diharapkan juga pada petugas kesehatan RSKD Ibu dan Anak Pertiwi dapat menerapkan penjelasan dari materi-materi yang telah dipaparkan saat proses edukasi untuk tercapainya pelayanan yang prima.



Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kepada kepala RSKD Ibu dan Anak Pertiwi, staff atau pegawai RSKD Ibu dan Anak Pertiwi yang telah memberikan kami kesempatan memberikan sosialisasi pada pasien.

Referensi

- Undang–Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Iman, A. T., & K, D. L. S. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*.
- Irnawati, Nur. Profil RSKDIA Pertiwi Makassar. https://youtu.be/PBIg4lc_aSg. Diunggah oleh pengunggah pada 30 September 2020.
- Ketut Gunawan, & S. Pantja Djati. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 32–39. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/18242>
- Kurniati, D. P. Y. (2016). *Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal (Komunikasi Kesehatan)*. <https://doi.org/10.18860/el.v17i1.3088>
- Lestari, H. (2021). Pelayanan prima pada rumah sakit umum milik pemerintah di Jawa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3, 55–72.
- Nugrohoseno, D., & Charismini, H. (2014). Jurnal Bisnis Dan Manajemen Public Relation. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(031), 13–21.
- Rivai, F., Passinringi, S. A., Noor, N. B., Arifah, N., & Mangilep, A. U. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *Jurnal Tepat : Applied Technology Journal for Community Engagement and Services*, 2(1), 37–42. https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v2i1.57
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Praghlapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/10.24929/jik.v5i1.935>
- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.2940>
- Utami, D. T., Ahmad, H., & Hilmy, M. R. (2020). *Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit*. 3(2).
- Yati, M. (2014). Hubungan Komunikasi Verbal dan Non Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014. *Jurnal Terapeutik*, 1, 14–23. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/TJ/article/view/310>