

MERUBAH SIKAP DAN PERILAKU MELALUI PELATIHAN SERVICE EXCELENT BAGI PETUGAS POLIKLINIK RAWAT JALAN RSUD PANGLIMA SEBAYA

Nafiatun khasanah, S.Kep.Ns¹, Masitah, S.A.P²
dr. Kamal Anshari, Sp.THT-KL³
Instansi RSUD PANGLIMA SEBAYA

SUBMISSION TRACK

Submitted : 20 Juni 2024
Accepted : 24 Juni 2024
Published : 26 Juni 2024

KEYWORDS

Sikap dan Perilaku Petugas,
Service excellent, Indeks
Kepuasan Masyarakat

CORRESPONDENCE

Phone: xxxxxxxxxxxx

E-mail: navvns82@gmail.com

A B S T R A C T

Rumah sakit merupakan penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pengalaman pasien dengan pelayanan yang diberikan mempengaruhi pilihan rumah sakit yang akan dituju untuk pengobatan mereka. Poliklinik Rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan di RSUD Panglima Sebaya yang merupakan salah satu pintu pertama pemberi layanan terhadap pasien. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang harus selalu dijaga dan di tingkatkan. Citra rumah sakit dinilai dari indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan Masyarakat terhadap sikap dan perilaku perawat/paramedis masih berada di bawah standar yaitu (<80%). Penulis merasa sangat perlu sebuah inovasi untuk merubah perilaku petugas yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Inovasi yang diberikan adalah dengan memberikan pelatihan excellent service dan monitoring berkelanjutan terhadap sikap dan perilaku karyawan poliklinik rawat jalan. Setelah diberikan pelatihan service excellent dan monitoring berkelanjutan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas poliklinik mengalami peningkatan diatas nilai standart yang ditetapkan oleh RSUD Panglima Sebaya (>80%)

2024 All right reserved

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pengalaman pasien dengan pelayanan yang diberikan mempengaruhi pilihan rumah sakit yang akan dituju untuk pengobatan mereka.

Poliklinik Rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan di RSUD Panglima Sebaya yang merupakan salah satu pintu pertama pemberi layanan terhadap pasien. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang harus selalu dijaga dan di tingkatkan. Citra rumah sakit dinilai dari indeks kepuasan masyarakat. Indeks kepuasan Masyarakat terutama sikap dan perilaku perawat/paramedis masih berada di bawah standar dan cukup banyak mendapatkan keluhan dari Masyarakat. Penulis merasa sangat perlu sebuah inovasi untuk merubah perilaku petugas dengan memberikan pelatihan service excellent dan monitoring berkelanjutan terhadap seluruh petugas poliklinik rawat jalan. **Perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya (Notoatmojo, 2010). Sedangkan menurut Wawan (2011) Perilaku merupakan suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan**

baik disadari maupun tidak. perilaku adalah kumpulan berbagai faktor yang saling berinteraksi.

Metode Penelitian

Rumah sakit merupakan penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pengalaman pasien dengan pelayanan yang diberikan mempengaruhi pilihan rumah sakit yang akan dituju untuk pengobatan mereka.

Poliklinik Rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan di RSUD Panglima Sebaya yang merupakan salah satu pintu pertama pemberi layanan terhadap pasien. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang harus selalu dijaga dan di tingkatkan. Citra rumah sakit dinilai dari indek kepuasan masyarakat. Indek kepuasan Masyarakat terutama sikap dan perilaku perawat/paramedis masih berada di bawah standar dan cukup banyak mendapatkan keluhan dari Masyarakat. Penulis merasa sangat perlu sebuah inovasi untuk merubah perilaku petugas dengan memberikan pelatihan service excellent dan monitoring berkelanjutan terhadap seluruh petugas poliklinik rawat jalan.

Metode yang digunakan adalah membandingkan hasil nilai indek kepuasan Masyarakat terhadap sikap dan perilaku perawat/petugas poliklinik sebelum dan sesudah mendapatkan pelatihan service excellent dan monitoring berkelanjutan.

Proses perubahan perilaku di lakukan melalui dengan memberikan eksperimen terhadap seluruh petugas poliklinik rawat jalan melalui beberapa kegiatan berikut ini:

1. Tahap pertama pelatihan service excellent diselenggarakan pada bulan Maret 2023 untuk memberikan pengetahuan tentang service excellent.
2. Monitoring setiap bulan dengan membagikan kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat
3. Hasil IKM terutama sikap dan perilaku perawat disampaikan setiap bulan kepada masing masing poliklinik untuk menjadi evaluasi di setiap poliklinik
4. Pelatihan service excellent dan tim building di luar rumah sakit untuk menumbuhkan rasa saling melengkapi bekerjasama untuk kepentingan bersama
5. Memberi motivasi di setiap pelaksanaan apel pagi untuk menerapkan pelayanan prima
6. Evaluasi hasil Indek Kepuasan Masyarakat setiap bulan.

Hasil Dan Pembahasan

Setelah diberikan pelatihan service excelent perubahan sikap dan perilaku perawat/petugas poliklinik mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebagai berikut:

1. Indek kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku perawat/ petugas poliklinik meningkat dari nilai awal kurang dari standar menjadi melebihi standart. Perubahan sikap dan perilaku perawat disajikan dalam diagram di bawah ini.

Diagram 1.1
IKM Sikap dan Perilaku Perawat Poliklinik Rawat Jalan 2023



Pelatihan Service Excelent dilaksanakan dalam dua tahap yaitu Bulan Maret dan Bulan Juli 2023.

Sebelum diberikan pelatihan servise Excelent indek kepuasan masyarakat terhadap sikap perawat ada pada rentang angka 71% sampai dengan 76,67% . Setelah sebagian mengikuti pelatihan service excelent di Bulan Maret tampak perubahan nilai indek kepuasan masyarakat di Bulan April mulai melebihi standart meskipun masih mengalami penurunan di bulan Juni dan Juli. Setelah seluruh petugas mendapatkan pelatihan di bulan Juli indek kepuasan masyarakat mengalami peningkatan yang konsisten dan lebih dari standar yang ditetapkan (>80%).

2. Pelatihan ekxelen servise tahap kedua di laksanakan kembali secara bersamaan untuk seluruh petugas poliklinik pada Bulan Desember 2023 untuk memberikan penyegaran kembali pentingnya pelayanan prima dan tim work yang baik di poliklinik rawat jalan. Pelatihan excelent servise tahap kedua ini dilaksanakan di tempat wisata bertujuan untuk memberikan penyegaran dan relaksasi untuk petugas poliklinik. Indek kepuasan masyarakat terhadap sikap perawat/petugas poliklinik setelah mendapatkan pelatihan servise excelent yang kedua disajikan dalam diagram dibawah ini:

Diagram 1.2
IKM Sikap dan Perilaku Perawat Poliklinik Rawat Jalan 2024



Perubahan sikap dan perilaku perawat berdasarkan diagram diatas mengalami peningkatan cukup signifikan diatas standar (>80%) dan selalu konsisten diatas angka 90%.

PENUTUP

KESIMPULAN

Poliklinik Rawat jalan merupakan salah satu unit pelayanan di RSUD Panglima Sebaya yang merupakan salah satu pintu pertama pemberi layanan terhadap pasien. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit yang harus selalu dijaga dan di tingkatkan. Citra rumah sakit dinilai dari indek kepuasan masyarakat. Indek kepuasan Masyarakat terutama sikap dan perilaku perawat/paramedis masih berada di bawah standar yaitu rata-rata 75% dari nilai standart > 80%.

Setelah diberikan pelatihan service ekselent terhadap karyawan poliklinik diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Tahap pertama setelah pelatihan ekselen servise nilai indek kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan di angka rata-rata 83% diatas standar >80% dari nilai awal 75%.
2. Setelah dilakukan pelatihan service exselent berkelanjutan di tahap ke dua nilai indek kepuasan Masyarakat terhadap sikap dan perilaku perawat/petugas poliklinik rawat jalan berada di angka rata-rata 91,47% .
3. Monitoring nilai Indek kepuasan pasien dilakukan setiap bulan sangat penting untuk membantu mempertahankan nilai yang sudah diperoleh.
4. Semangat kerja meningkat terbukti dengan antusias karyawan poliklinik mengikuti apel pagi yang merupakan usulan dari karyawan sendiri untuk meningkatkan kedisiplinan.
5. Keluhan masyarakat terhadap sikap dan perilaku perawat/ petugas hampir tidak ada dalam lembar kepuasan pasien maupun di unit pengaduan.

SARAN

6. Pelatihan exselent service sangat penting diberikan kepada seluruh tenaga baru untuk memberikan bekal bagaimana memberi pelayanan yang baik kepada pasien dan sesama petugas kesehatan.
7. Perlu penyegaran pelatihan exselent servise dan tim building kepada seluruh karyawan lama untuk memberikan motivasi dan mengingatkan kembali pentingnya pelayanan

prima. Rumah sakit memberikan reward kepada unit-unit atau karyawan yang mampu mempertahankan pelayanan prima untuk memberi semangat individu maupun unit berlomba memberikan pelayanan terba

DAFTAR PUSTAKA

Notoatmodjo, Ilmu Perilaku kesehatan, (Jakarta: Rinneka Cipta, 2010)

Walgito Bimo. Bimbingan dan Konseling (Studi dan Karir), (Jogjakarta: CV. Andi Offset, 2005)

Winkel, Bimbingan Dan Konseling Di Institusi Pendidikan, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1991)

Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003)

Hasan Sadili, Kamus Inggris Indonesia, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996)
Ni Wayan Suwithi, Pelayanan Prima , (Jakarta: 1996)

Fandy Tjiptono, Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2 (Yogyakarta: Andi, 2012)

Khairul Maddy, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, (Jakarta: Chama Digit, 2009)