



PENGUATAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI SOSIALISASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN LAYANAN DI RUMAH SAKIT

Nelma Liklikwatil, Floria Veramaya Imlabla*, Nur Aisah Latuconsina, Wa Ode Nurlina, Paramita Kurnia Wiguna, Nabila Payapo

STIKes RS Prof. Dr. J.A Latumeten, Jl. Dr. Apituley, Silale, Nusaniwe, Ambon, Maluku 97112, Indonesia

[*floriaveramaya@gmail.com](mailto:floriaveramaya@gmail.com)

ABSTRAK

Rumah Sakit Tingkat II Prof. Dr. J. A. Latumeten merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan layanan kesehatan bagi prajurit TNI-AD, pegawai negeri sipil, dan keluarganya, di bawah tanggung jawab Badan Pelaksana Kedam XVI/Pattimura. Bekerja sama dengan BPJS, rumah sakit ini bertransformasi menjadi fasilitas kesehatan yang peduli terhadap pasien dan keluarganya, dengan visi memberikan layanan prima sehingga tercipta suasana rumah sakit seperti rumah kedua. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar tenaga kesehatan dapat memberikan layanan cepat, akurat, sopan, dan profesional. Tujuan Kegiatan pengabdian masyarakat ini memperdalam pemahaman peserta mengenai prinsip layanan prima serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien jangka panjang. Kegiatan dilakukan melalui sosialisasi interaktif yang mencakup penyampaian materi, diskusi kelompok, serta evaluasi partisipasi dengan tes pra dan pasca pada 35 peserta, termasuk tenaga kesehatan dan non-kesehatan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai prinsip dan konsep layanan prima, serta tumbuhnya tekad untuk menerapkan prinsip tersebut dalam praktik pelayanan rumah sakit. Kegiatan ini menjadi langkah awal dalam membangun budaya layanan yang berfokus pada kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan; pelayanan prima; sosialisasi

STRENGTHENING HUMAN RESOURCES THROUGH THE SOCIALIZATION OF EXCELLENT SERVICE TO MAINTAIN SERVICE SATISFACTION IN HOSPITALS

ABSTRACT

Prof. Dr. J. A. Latumeten Level II Hospital is one of the hospitals providing health services for Indonesian Army personnel, civil servants, and their families, under the responsibility of the Health Implementation Agency of Military Regional Command XVI/Pattimura. In collaboration with BPJS, the hospital has transformed into a healthcare facility that genuinely cares for patients and their families, with a vision of delivering excellent services and creating an atmosphere where the hospital feels like a second home. To maintain and enhance patient satisfaction, it is necessary to improve human resource capacity so that healthcare personnel can provide services that are fast, accurate, courteous, and professional. The purpose of this community service activity is to deepen participants' understanding of the principles of excellent service and to foster a work culture oriented toward service quality and long-term patient satisfaction. The activity was carried out through interactive socialization, which included material delivery, group discussions, and participation evaluation using pre- and post-tests involving 35 participants, consisting of both healthcare and non-healthcare staff. The results showed an increase in participants' understanding of the principles and concepts of excellent service, as well as a growing commitment to apply these principles in hospital service practices. This activity serves as an initial step in building a service culture focused on patient satisfaction.

Keywords: excellent service; satisfaction; socialization

PENDAHULUAN

Pada dasarnya ada dua aspek dalam masalah kesehatan masyarakat di negara-negara terbelakang. Yang pertama adalah aspek fisik, yang mencakup hal-hal seperti tingginya angka kematian dan kelahiran, penyakit menular, sanitasi yang buruk, kelaparan yang meluas, dan sebagainya. Bagian kedua, bagian non-fisik, berkaitan dengan bagaimana masyarakat umum menghadapi masalah kesehatan dan penyakit, dan ini mencakup topik-topik seperti kurangnya pendidikan dan pemahaman yang meluas tentang topik-topik ini, serta topik-topik terkait seperti pola makan dan gizi, kebersihan, dan infrastruktur. Dalam hal kesehatan masyarakat, komponen non-fisik sebagian besar berkaitan dengan perilaku kesehatan. Fasilitas layanan kesehatan, termasuk rumah sakit, klinik, dan puskesmas, merupakan tempat orang pergi untuk mendapatkan perawatan medis (Akromah 2023).

Untuk tetap hidup, pelayanan sangat penting. Layanan rumah sakit juga tidak terkecuali. Pada tahun 2020, Aqil menerbitkan... Pasien harus dapat memberi tahu penyedia layanan kesehatan ketika layanan mereka tidak sesuai dengan harapan mereka sehingga penyedia layanan kesehatan tersebut dapat melakukan perbaikan (Prananda, Lucitasari, dan Abdul Khannan 2019). Orang-orang akan terus pergi ke pusat layanan kesehatan jika mereka mendapatkan perawatan yang mereka harapkan di sana. Menurut Mongkaren (2013), rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan kesehatan mereka sesuai dengan standar. Layanan yang sangat baik dan fasilitas yang sederhana dan luar biasa adalah dua faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan rumah sakit. layanan prima (excellence) adalah layanan yang memberikan hasil yang sebaik mungkin dalam memenuhi permintaan dan harapan pelanggan (Sam 2025). Dengan kata lain, layanan kelas satu didefinisikan sebagai memenuhi atau melampaui harapan dan kepuasan klien dan masyarakat. Menurut El Hakim dkk. (2025), layanan terdiri dari "aktivitas berbasis aturan" yang mencakup kontak fisik antara manusia dan mesin dengan tujuan memuaskan pelanggan.

Dalam berhubungan dengan masyarakat umum dan pelanggan, pelayanan prima merupakan hal yang harus dimiliki dalam sektor jasa dan ritel (Madiistriyatno dan Setiawan 2021). Menurut Safitri, Rahayu, dan Indrawati (2021), hal ini menyebabkan bisnis dan organisasi harus mengupayakan kepuasan pelanggan agar konsumen tidak berpindah ke tempat lain. Kebutuhan akan layanan berkualitas tinggi telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, dan bisnis di seluruh dunia telah memperluas operasi mereka untuk memenuhi permintaan ini (Prananda, Lucitasari, dan Abdul Khannan 2019). Rumah sakit, sekolah, bank, dan penyedia layanan lainnya mengandalkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan mereka untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, seperti halnya penyedia layanan seperti hotel dan dealer mobil yang mengandalkan penjualan produk untuk menarik dan mempertahankan pelanggan (Teressa et al. 2024). Kebahagiaan pelanggan adalah indikator utama kualitas layanan. Kebahagiaan pelanggan adalah indikator utama kualitas layanan. Sebagaimana didefinisikan oleh Nasution (2018), layanan adalah "setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan secara wajar yang tidak menghasilkan kepemilikan dan pada dasarnya tidak berwujud." .

Rumah sakit adalah perusahaan jasa, di mana produk yang dihasilkan tidak berwujud dan berasal dari penyedia jasa, yang dalam hal ini adalah petugas atau SDM. Baik manufaktur maupun penyediaan layanan bergantung pada SDM. Sebagai komponen pembeda, SDM membantu penyedia jasa menghasilkan nilai dan menonjol dalam persaingan. Meskipun institusi lain mungkin memiliki akses ke fasilitas dan teknologi yang sama, masalah SDM yang kompeten dan berkualitas tinggi jauh lebih rumit dan sulit untuk ditiru. Salah satu taktik utama untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia rumah sakit adalah sosialisasi mengenai pelayanan yang baik. Tujuan kami dalam menyelenggarakan acara ini

adalah untuk memastikan bahwa semua anggota staf kesehatan dan staf pendukung memahami sepenuhnya makna "pelayanan yang baik", secara konsisten menunjukkannya, dan melakukan lebih dari itu untuk memastikan bahwa setiap pengguna layanan kami memiliki pengalaman yang menyenangkan. Temuan dari survei kepuasan pasien kuartal pertama Rumah Sakit Tingkat II Prof. Kriteria kinerja yang sangat baik adalah tingkat kepuasan pasien sebesar 94,67, menurut LAPORAN IPKP Triwulan I Tahun 2025 Rumah Sakit Tingkat II Prof. Meskipun mendapatkan hasil yang positif, tidak merasa puas dan secara aktif bekerja untuk meningkatkan kemampuannya. Upaya untuk meningkatkan akreditasi, meningkatkan reputasi rumah sakit, dan mempromosikan kebahagiaan pasien sebagai ukuran utama kualitas layanan semuanya sejalan dengan hal ini. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Rumah Sakit Tingkat II Prof. Dr. JA Latumeten, sangat penting dan perlu dilakukan sosialisasi pelayanan yang baik. Tujuan Kegiatan pengabdian masyarakat ini memperdalam pemahaman peserta mengenai prinsip layanan prima serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien jangka panjang.

METODE

Dengan menggunakan pendekatan tinjauan umum dan interaktif, kegiatan pengabdian masyarakat ini menilai tingkat pengetahuan tenaga kesehatan dan non-kesehatan sekaligus menyampaikan informasi tentang pelayanan yang luar biasa di rumah sakit ini. Total ada 35 peserta, termasuk tenaga kesehatan dan non-kesehatan, baik sebelum dan sesudah sosialisasi. Fase operasional dari layanan komunal ini dimodifikasi untuk mengatasi masalah apa pun dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan program. Berikut ini adalah ringkasan pencapaian program.

1. *Persiapan kegiatan*
 - a. Mencari dan menyiapkan sumber daya untuk layanan terbaik.
 - b. Mewawancarai administrator dan karyawan rumah sakit sebagai bagian dari survei.
 - c. Mendiskusikan strategi sosialisasi dengan pihak rumah sakit dalam upaya yang terkoordinasi.
2. *Pelaksanaan kegiatan*
 - a. Bahan, alat, dan bahan disiapkan oleh Tim.
 - b. Mereka bekerja sama untuk mengembangkan konten secara interaktif.
 - c. Karena penjadwalan peserta yang tidak nyaman, tim mengandalkan wawancara dan survei interaktif untuk menjaga standar layanan yang tinggi.
3. *Evaluasi*
 - a. Tingkat keterlibatan peserta yang memuaskan dan pelaksanaan acara yang efisien.
 - b. Memeriksa sebelum dan sesudah layanan diberikan.
 - c. Masukan dari peserta melalui kuesioner tentang pengetahuan.
4. *Laporan*

Sebagai bacaan tambahan untuk kelas manajemen rumah sakit, Anda akan menghabiskan waktu satu bulan untuk menulis laporan yang akan berkonsentrasi pada hasil kegiatan PKM dan kemudian mempublikasikannya di Jurnal Pengabdian Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skor rata-rata meningkat dari 15,40 menjadi 23,89 ketika membandingkan hasil pre-test dan post-test. sebagai hasilnya, gagasan tentang pelayanan prima menjadi lebih jelas bagi para peserta. Kegiatan sosialisasi ini berhasil menanamkan gagasan mendasar tentang layanan berkualitas, seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan pemahaman para peserta tentang layanan prima. Para peserta lebih termotivasi untuk mengubah pola komunikasi dan sikap mereka dalam melayani pasien setelah berinteraksi dengan materi interaktif yang dilengkapi dengan simulasi dan studi kasus. Energi dan semangat para peserta menunjukkan bahwa departemen sumber daya manusia

rumah sakit sangat ingin meningkatkan kualitas pelayanan, namun tidak dapat melakukannya karena kurangnya pelatihan formal. Para peserta termotivasi untuk secara aktif berkontribusi dalam mengembangkan budaya kerja yang memprioritaskan kebahagiaan pasien melalui penggunaan strategi partisipatif. Namun demikian, dukungan dari atas ke bawah, pembinaan yang berkelanjutan, dan sistem penilaian internal yang solid diperlukan untuk peluncuran layanan kelas satu secara menyeluruh. Perubahan perilaku yang dihasilkan dari program sosialisasi berisiko kembali ke bentuk semula jika tidak dipantau dan ditindaklanjuti secara teratur. ditemukan memiliki banyak pencapaian penting sebelum penyebaran layanan masyarakat ini, yang dikomunikasikan kepada tenaga kesehatan. Langkah pertama dalam meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya mempertahankan layanan yang luar biasa adalah Produk Mana yang Terbaik

Tabel 1.
Hasil uji deskriptif pre dan post pengetahuan tentang pelayanan prima

Kelompok	N	Min	Maxi	Rata-rata
Pre-test	35	14	16	15.40
Post test	35	22	25	23.89

Berdasarkan wawancara dengan seorang tenaga non-kesehatan, ditemukan bahwa baik tenaga kesehatan maupun non-kesehatan memiliki motivasi yang tinggi untuk terus memberikan layanan prima, dengan bantuan kebijakan dan sumber daya dari manajemen rumah sakit. Upaya penjangkauan yang ekstensif sangat menopang layanan berkualitas tinggi. Semua orang yang bekerja di sana, mulai dari dokter hingga sekretaris, memahami betapa pentingnya menjaga kualitas pelayanan. Penjangkauan ini berdampak baik pada kualitas layanan, tenaga kesehatan, dan tenaga non-kesehatan.

Perlu ada kegiatan tindak lanjut untuk meningkatkan pelatihan pelayanan prima berdasarkan temuan penilaian efektivitas pelatihan pelayanan prima yang telah dilaksanakan; hal ini merupakan salah satu harapan yang disampaikan peserta pelatihan dalam pertanyaan terbuka. Secara keseluruhan, peserta merasa puas dengan kegiatan pelatihan yang dilaksanakan, dengan tingkat kepuasan sebesar 99,35%, berdasarkan hasil temuan kuesioner pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. (Studi yang dilakukan oleh Widayanti, dkk pada tahun 2023) dalam Studi tentang pelatihan pelayanan prima mengungkapkan bahwa para peserta mendapatkan pengetahuan lebih banyak tentang topik-topik berikut: ide-ide seputar kualitas layanan rumah sakit, loyalitas dan kepuasan pelanggan, presentasi dan sikap pelayanan yang luar biasa, peran komunikasi verbal dan nonverbal dalam perawatan kesehatan, teknik untuk mengukur kebahagiaan pelanggan, mengembangkan kecerdasan emosional saat melayani, dan mengelola keluhan pelanggan.

Tujuan dari pelatihan pelayanan prima ini adalah untuk memberikan keterampilan yang dibutuhkan oleh para peserta agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. (November 2019 oleh Rivai et al.) Konsisten dengan penelitian sebelumnya (Relations 2024), departemen humas Rumah Sakit PKU telah berhasil menggunakan pendekatan A3, yang mengarah pada layanan yang luar biasa. Ketika berbicara tentang pasien pengguna KIS, bagian humas memberikan perhatian penuh dengan mendengarkan, memperhatikan, dan memprioritaskan mereka. Dengan memenuhi indikasi penampilan yang rapi, keramahan yang menyenangkan, dan rasa hormat kepada pasien, bagian humas memberikan sikap yang benar kepada pasien. Dengan memenuhi indikasi pemahaman pasien, realisasi kebutuhan pasien, dan rasa hormat kepada pasien, divisi hubungan masyarakat menunjukkan tindakan dengan memberikan tindakan yang cepat dan tepat kepada pasien.



Gambar 1. Koordinasi dengan staf Tuud terkait kegiatan pengmas



Gambar 2. Melakukan sosialisasi dengan dengan ruangan komplain dan pengaduan



Gambar 3. Melakukan sosialisasi di ruangan perawat



Gambar 4. Melakukan diskusi bersama para Wakil Rumkit terkait pelayanan prima

SIMPULAN

Keterlibatan 35 tenaga kesehatan dan non-kesehatan dalam kegiatan pengabdian masyarakat di Rumah Sakit Tingkat II Prof. Dr. JA Latumeten telah secara efektif melestarikan pengetahuan tentang perawatan rumah sakit yang luar biasa. Pengunjung rumah sakit dan pasien sama-sama mendapat manfaat dari teknik sosialisasi karena membantu peserta memahami dan mempertahankan layanan berkualitas tinggi dari staf kesehatan dan non-kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, Pepih. 2023. "Pengaruh Motivasi dan Pelayanan Prima terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta." *Mandalika* 4(5): 2153–63.
- Aqil, Aris Dwi Cahyono. 2020. "Studi Literatur Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit." *Jurnal Ilmiah Pamenang* 2(2): 1-6. doi:10.53599/jip.v2i2.58.
- El Hakim, Endang Maryam Zamilah, Sri Rochani Mulyani, Rulia, dan Vip Paramarta. 2025. "Efektivitas Komunikasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien serta Implikasinya pada Kepuasan Pasien." *Jurnal INFOTECH* 11(1): 115–22. doi:10.31949/infotech.v11i1.14126.
- Madiistriyatno, Harries, dan Adi Setiawan. 2021. "Peningkatan Kinerja, Motivasi, dan Pelayanan Prima Sektor Kesehatan." *Ide Sintaksis* 3(4): 779–88. doi:10.46799/syntax-idea.v3i4.1107.
- Mongkaren, Steffi. 2013. "Fasilitas dan Kualitas Layanan: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1(4): 493–503.
- Nasution, JF 2018. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan. At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam." *At-Tijaroh: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam* 4(1) (Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Padangsidimpuan): 68-81.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, dan Muhammad Shodiq Abdul Khannan. 2019. "Implementasi Metode Service Quality (Servqual) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Pilihan* 12(1): 1. doi:10.31315/opsi.v12i1.2827.
- Rivai, Fridawaty, Syahrir A. Passinringi, Noer Bahry Noor, Nur Arifah, dan Adelia U. Ady Mangilep. 2019. "Peningkatan Pengetahuan Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Labueng Baji Makassar Setelah Pelatihan Pelayanan Prima." *JURNAL TEPAT: Jurnal Teknologi Terapan untuk Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat* 2(1): 37–42. doi:10.25042/jurnal_tepat.v2i1.57.
- Safitri, Erwina, Mintarti Rahayu, dan Nur Khusniyah Indrawati. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi pada Pelanggan Service Center Samsung di Kota Malang]." *Jurnal Ekonomi Bisnis* (1).
- Sam, Rany. 2025. "Abstrak dari Globesync Community Research and Sustainability (GlobeCoReS 2024)." *BMC Proceedings* 19(S9). doi:10.1186/s12919-025-00325-5.
- Teressa, Benedicta, Jovita Intan Lukito, Adriana Aprilia, dan Fransisca Andreani. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang pada Wizz Drive Thru Gelato Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 18(1):

Widayanti, Asti, Irna Yuniar, Kastaman Kastaman, Raswyshnoe Boing Kotjoprayudi, Idola Perdini Putri, dan Reni Nuraeni. 2023. "Pelatihan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pelayanan Satu Atap." *Untuk Maega: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 6(3): 432–41. doi:10.35914/tomaega.v6i3.1742.