

## SOSIALISASI PELAYANAN PRIMA BAGI PERAWAT DI RSU PRASETYA BUNDA TASIKMALAYA

**Rangga Munggaran**<sup>1\*</sup>, Risa Restafiyanti<sup>2</sup>, Delisa Rahmania Nur Aphamullah<sup>3</sup>,  
Bella Amalia Siswati<sup>4</sup>, Ilham Rahmatulloh<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>Administrasi Bisnis, Politeknik LP31.

<sup>2</sup>Manajemen Keuangan Perbankan, Politeknik LP31 Kampus Tasikmalaya.

<sup>3</sup>Manajemen Pemasaran, Politeknik LP31 Kampus Tasikmalaya.

\*Korespondensi: abuziyanmunggaran@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The aim of this community service, which carries the title Socialization of Excellent Service for Nurses at RSU Prasetya Bunda Tasikmalaya, is to help the Hospital facing challenges including increasingly higher customer demands, hospital accreditation, increasingly smarter customers, BPJS health policies and regulations, and increasingly creative competitors. In responding to these challenges, what can be done by all parties involved in the service, especially nurses is to provide excellent service. Excellent service itself is defined as "service that not only meets the needs and expectations of patients but can also exceed them on an ongoing basis". Nurses are given an understanding regarding customers. Apart from that, it is necessary to set service standards for nursing staff, such as appearance standards, work area standards, and workflow or service delivery standards. Providing information about Excellent Service can become a reference and uniqueness in providing services.*

**Keywords:** *Excellent Service. Nurses, Hospitals.*

### **ABSTRAK**

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat yang mengangkat judul Sosialisasi Pelayanan Prima bagi Perawat di RSU Prasetya Bunda Tasikmalaya ini adalah untuk membantu Rumah Sakit dalam menghadapi tantangan diantaranya adalah tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, akreditasi rumah sakit, pelanggan yang semakin pintar, kebijakan dan aturan BPJS kesehatan serta kompetitor yang semakin kreatif. Dalam menjawab tantangan tersebut hal yang dapat dilakukan oleh semua pihak yang terlibat dalam pelayanan khususnya Perawat adalah dengan memberikan pelayanan prima, pelayanan prima itu sendiri diartikan sebagai “Pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dan harapan pasien namun juga dapat melampauinya secara berkesinambungan”. Perawat diberikan pemahaman terkait dengan pelanggan selain itu perlu ditetapkan standar pelayanan bagi petugas Perawat seperti standar berpenampilan, standar area kerja dan standar alur kerja atau pemberian pelayanan, dengan diberikan sosialisasi Pelayanan Prima diharapkan dapat menjadi acuan dan kekhasan dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima. Perawat, Rumah Sakit.

### **PENDAHULUAN**

Secara umum Rumah Sakit saat ini dihadapkan pada tuntutan sangat banyak diantara tuntutan rumah sakit yang dihadapi saat ini adalah tuntutan Akreditasi dan Tuntutan kebijakan pelayanan dari BPJS Kesehatan, setelah terbit Surat Edaran No 1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelayanan Prima maka rumah sakit sebagai mitra fasilitas kesehatan dituntut untuk menyesuaikan standar pelayanannya, dan ini dilatar belakangi dari hasil penelitian yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan itu sendiri, tindak lanjutnya ada yang dapat dilaksanakan sendiri oleh BPJS kesehatan seperti memperbaiki sistem antrian dan ada juga yang harus bersinergi dengan fasilitas kesehatan sebagai pemberi pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS itu sendiri. Dari laporan yang diterima ada beberapa poin yang menjadi target penyesuaian rumah sakit dengan pedoman pelayanan prima yang diterbitkan BPJS Kesehatan.



Sumber : Aplikasi SIPP

**Gambar 1** Top 10 Pengaduan Peserta BPJS

Untuk menjawab tantangan yang dihadapi oleh RSUD Prasetya Bunda maka perlu dilakukan langkah strategis seperti memperbaiki sarana dan prasarana, pemenuhan SDM terutama dokter spesialis, membuat strategi marketing yang kreatif dan inovatif, memberikan pelayanan prima kepada pelanggan (*service excellent*).

Diantara jawaban untuk menghadapi tantangan tersebut yang dapat dilaksanakan oleh semua unit termasuk Perawat adalah memberikan pelayanan prima, Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi dan melampaui kebutuhan atau keinginan masyarakat penerima layanan. pelayanan prima (*service excellence*) ini merupakan kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan dan keinginan masyarakat. (Yusuf & Anggraeni, 2022) atau dapat kita pahami bahwa pelayanan prima “Pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dan harapan pasien namun juga dapat melampauinya secara berkesinambungan”.

Didalam prakteknya pelayanan prima agar terlaksana dengan efektif harus dimulai dengan menanamkan cara pandang terhadap pelanggan, selama ini bisa jadi cara pandang terhadap pelanggan salah atau belum menguatkan yang pada akhirnya dapat menumbuhkan sikap dan kesadaran untuk memberikan pelayanan prima, pelanggan mereka merupakan tujuan dari pekerjaan kita atau orang yang paling penting bagi kita, tanpa pelanggan maka bisnis tidak akan ada, kalau bisnis tidak ada maka tidak akan ada profit kalau tidak ada profit maka tidak mungkin dapat memberikan salary untuk menunjang kehidupan kita. Selain itu ruang lingkup pelayanan prima juga disampaikan terkait dengan standar-standar khususnya bagi bagian perawat seperti standar berpenampilan, standar area kerja dan standar pemberian pelayanan atau alur kerja.

Atas dasar tersebut diatas maka saya tertarik untuk memberikan sosialisasi pelayanan prima kepada perawat dan sekaligus menetapkan dan mensosialisasikan standar pelayanan bagi petugas Perawat di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya.

## METODE

Kegiatan PKM ini dilaksanakan pada hari Selasa, 3 Desember 2024, dalam bentuk seminar sehari, dengan menggunakan metode ceramah, diskusi, dan tanya jawab. Alat peraga yang digunakan adalah laptop untuk menyajikan materi, LED, layar, mic, speaker dan alat tulis digital (catatan di Handphone). Kegiatan setiap sesi diakhiri dengan diskusi antara pemateri dengan peserta.

### 1. Peserta

Peserta Kegiatan terdiri dari Kepala Ruangan dan Kepala Tim Keperawatan diantara Karu dan Katim Rawat Jalan, Rawat Inap, IGD, Perinatologi, ICU, NICU, Hemodialisa, Thalasemia, Stroke Center,

CSSD, dan Bedah. Masing-masing unit/ruangan mengutus dua atau tiga orang sehingga peserta Sosialisasi Pelayanan Prima berjumlah 30 (tiga puluh) orang.

## 2. Susunan Acara

Berikut susunan acara pada kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima bagi Perawat di RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya.

**Tabel 1.** Susunan Acara Kegiatan PKM

Waktu	Agenda	PIC
07.30 – 08.00 WIB	Registrasi peserta seminar	Yuli Yulianti.,SE
08.00 – 08.15 WIB	Pembukaan	MC
08.15 – 08.30 WIB	Sambutan dari HRD RSUD Prasetya Bunda	Yurike Damayanti.,S.Psi
08.30 – 09.30 WIB	<b>Sesi 1</b> : Pengantar Pelayanan Prima/ <i>Service Exellent</i>	Rangga Munggaran.,SE.,MM
09.30 – 10.00 WIB	Diskusi dan tanya jawab	MC
10.00 – 10.20 WIB	<i>Give Away</i>	MC
10.20 – 12.00 WIB	<b>Sesi 2</b> : Standar Pelayanan bidang Keperawatan (Penampilan, Area Kerja dan alur Pelayanan)	Rangga Munggaran.,SE.,MM
12.00 – 12.30 WIB	Diskusi Tanya jawab	MC
12.30 WIB	Penutupan & Foto Bersama	MC & dokumentasi

Sumber : Data Primer

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dimulai dengan melakukan pre Test dan diakhiri dengan pos Test, dari hasil pre Test kemudian dibahas materi mengenai bagaimana merubah persepsi atau cara pandang terhadap pelanggan, karena prinsip dari Pelayanan Prima adalah pelayanan yang berfokus pada pelanggan, cara pandang yang salah atau kurang tepat akan berpengaruh pada bagaimana nantinya melayani pembahasan mengenai pelanggan dimulai dari siapa itu pelanggan, karakteristik pelanggan Rumah Sakit yang tentunya berbeda dengan pelanggan bidang jasa lainnya mereka adalah orang yang sedang diliputi masalah kesehatan datang dengan rasa sakit, bingung, stress dan lain sebagainya, kemudian pembagian pelanggan ada pelanggan internal dan eksternal yang keduanya memiliki ekspektasi yang berbeda begitu pun dengan pelanggan eksternal disampaikan juga bahwa pelanggan itu bukan hanya pasien itu sendiri tetapi keluarga pasien dan yang berkepentingan berkunjung ke Rumah Sakit.

Setelah itu materi selanjutnya disampaikan bahwa untuk menunjang efektifitas Pelayanan Prima untuk mendapatkan kepuasan atau keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Nasution, 2001), maka perlu langkah konkrit seperti penetapan standar grooming atau penampilan yang dimulai dengan penetapan bagaimana memakai make up, seragam, sepatu dan atribut lainnya, kemudian standar area kerja yang mana area tersebut merupakan area dimana pelayanan dilakukan dan terakhir disampaikan standar pemberian pelayanan perawat mulai dari penerimaan, operan/pergantian petugas, komunikasi efektif, *handling complain* dan sebagainya.

Target yang akan dicapai pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah berubahnya pandangan peserta pelatihan terhadap pelanggan dan peserta meningkat pengetahuannya mengenai pelayanan prima. Adapun luaran kegiatan yang akan dicapai dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Perawat RSUD Prasetya Bunda Tasikmalaya memahami bahwa Pelanggan itu penting karena yang menentukan keberlangsungan pekerjaan dan menentukan pendapatan bagi karyawan, selain itu

pelanggan juga merupakan sales terbaik yang akan menyampaikan informasi tergantung dari pelayanan yang diterimanya.

2. Perawat memahami bahwa kunci kepuasan pelanggan bukan hanya pada dimensi pelayanan secara procedural tetapi juga harus dibarengi dengan dimensi pelayanan secara personal yang dalam prakteknya kita mengenal dengan pelayanan prima/
3. Perawat memiliki acuan atau standar dalam memberikan pelayanan yang dengan standar akhirnya memiliki ciri khas pelayanan yang dilaksanakan di RSUD Prasetya Bunda.

**Tabel 2.** Hasil PreTest dan PostTest

	N	Rata-Rata	Nilai terendah	Nilai tertinggi	Standar nilai
PreTest	30	75	65	80	100
PosTest	30	90	80	98	100

Sumber : Data Primer



Sumber : Data Primer

**Gambar 1** Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima



Sumber : Data Primer

**Gambar 2.** Kegiatan Sosialisasi Pelayanan Prima

## **SIMPULAN**

Salah satu kunci suksesnya Rumah Sakit dalam menghadapi tantangannya adalah dengan memberikan pelayanan secara prima atau memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan, dan tentunya pelayanan prima ini harus dilaksanakan oleh semua pihak terutama tenaga Perawat sebagai garda terdepan dalam pelayanan di Rumah Sakit. Dari pembahasan yang telah dipaparkan di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pelanggan adalah penting untuk kelangsungan hidup dan matinya Rumah Sakit.
2. Pelayanan yang berfokus pada pelanggan merupakan inti dari pelayanan prima
3. Perlu ditetapkannya standar pelayanan yang dalam pembahasan ini standar yang dimaksud adalah standar berpenampilan, standar area kerja dan standar alur kerja atau pemberian pelayanan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH DAN SARAN**

Kami ucapkan terima kasih kepada Direktur RSUD Prasetya Bunda Dr.H.Muzwar Anwar.,MM.Kes dan HRD Ibu Yurike Damayanti.,S.Psi serta seluruh Perawat RSUD Prasetya Bunda atas kesempatan dan ijinnya sehingga Pengabdian Kepada Masyarakat ini bisa terselenggara, dan mudah-mudahan memberikan manfaat untuk kemajuan RSUD Prasetya Bunda. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak Rumah sakit komitmen untuk mengimplementasikan pelayanan prima dan standar pelayanan bagi Perawat dan selanjutnya kepada seluruh karyawan baik yang terlibat secara langsung di pelayanan maupun tidak.
2. Pihak Rumah Sakit harus melakukan evaluasi dan monitoring dalam pelaksanaan pelayanan terutama pada karyawan yang telah diberikan pelatihan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Yusuf, K., & Anggraeni, L. (2022). Pelayanan Prima Pada Penerimaan Mahasiswa Baru di Universitas Paramadina. *Jurnal Konvergensi*, 3(2), 348–364.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Yogyakarta.
- BPJS Kesehatan. (2024). *Panduan Pelayanan Prima*.
- Suroso et al. (2015). Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 18(1), pp. 38–44.
- Mundakir. (2016). *Komunikasi Pelayanan Kesehatan: Cetakan 1*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka Penerbit & Distributor.
- Sumijatun. (2011). *Membudayakan Etika dalam Praktek Keperawatan*. Jakarta: Medika Salemba.