

**PELATIHAN PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELENCE) DI PUSKESMAS MALAKAJI KAB. GOWA**

**Erlina HB<sup>1</sup>, Nur Inayah Rauf<sup>2</sup>, Ainun Utami Rezky P<sup>3</sup>**

*<sup>1</sup>ITEKES Tri Tunas Nasional*

*\*Alamat korespondensi : Email : erlina.hb@tritunas.ac.id*

(Received 02 Juli 2021; Accepted 20 Juli 2021)

**Abstrak**

Pembangunan Puskesmas di seluruh kecamatan merupakan upaya pemerintah dalam pemerataan pelayanan kesehatan. Dengan dukungan sumber pendanaan yang memadai, Puskesmas saat ini telah berubah menjadi lebih baik, mempunyai tampilan fisik yang bagus dan nyaman untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang ada di wilayah kerjanya. Namun, tampilan fisik gedung saja tentu belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara utuh tanpa adanya penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terbaik dari petugas Puskesmas. Namun upaya peningkatan kualitas pelayanan Puskesmas dalam mewujudkan pelayanan prima saat ini menjadi semakin penting mengingat bahwa Puskesmas merupakan penanggungjawab wilayah dan pelaksana utama pencapaian Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan kabupaten/kota. Selain itu, pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan perkembangan media informasi yang semakin luas di era digitalisasi industri 4.0 juga menuntut Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sistem kesehatan di era JKN bukan hanya menuntut Puskesmas mampu sebagai gatekeeper yang kuat namun juga memberikan peluang bagi masyarakat untuk memilih fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dianggap paling berkualitas dan dipercaya untuk menjadi kontak pertamanya dalam menjaga kesehatan. Oleh karena itu, puskesmas malakaji dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Kata kunci : pelayanan prima, kinerja, puskesmas

**PENDAHULUAN**

Salah satu puskesmas di Kabupaten Gowa melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti periksa kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksa tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Puskesmas juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan

lanjutan. Pelayanan Puskesmas Malakaji juga baik dengan tenaga kesehatan yang baik, mulai dari perawat, dokter, alat kesehatan dan obatnya. Puskesmas ini dapat menjadi salah satu pilihan warga masyarakat Kabupaten Gowa untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatan.

Pelayanan prima, atau dikenal juga sebagai "service excellence" atau "excellent service," merujuk pada tingkat layanan pelanggan yang melebihi harapan dan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Pelayanan prima berfokus pada memberikan nilai tambah, kepuasan pelanggan, dan pembangunan hubungan jangka panjang. Berikut adalah beberapa karakteristik utama dari pelayanan prima yaitu Pemahaman Kebutuhan masyarakat, Keterbukaan dan Komunikasi Efektif, Responsif terhadap Keluhan dan Umpan Balik, Personalisasi Layanan, Profesionalisme dan Etika Kerja, Kualitas Produk dan Layanan, Kemudahan Akses dan Proses yang Sederhana, Inovasi dalam Pelayanan, Sikap Ramah dan Empati.

## **TUJUAN**

Pelatihan pelayanan prima di Puskesmas bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan dan kepuasan pasien.

## **METODE**

Kegiatan Pelaksanaan kegiatan penyuluhan ini terbagi menjadi tiga tahap, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan tahap monitoring. Berikut adalah rincian tiap tahapan yang akan dilaksanakan:

- Tahap Persiapan  
Penyusunan program kerja pelatihan  
Penyusunan program pelatihan agar kegiatan yang dilaksanakan menjadi lebih teratur dan terarah. Program ini meliputi semua hal-hal yang bersifat teknis, manajerial dan penjadwalan (time schedule).
- Penyusunan materi pelatihan  
Materi pelatihan terdiri dari pengenalan pelayanan prima, keterampilan komunikasi, manajemen waktu, personalisasi layanan, pengelolaan keluhan dan umpan balik, keterlibatan pasien dan Pendidikan masyarakat, budaya organisasi.
- Koordinasi lapangan. Koordinasi lapangan akan dilakukan oleh Tim, Sosialisasi yang pertama adalah bersifat non formal dengan kepala puskesmas yang dilanjutkan dengan kegiatan pelatihan kepada petugas.
- Tahap Pelaksanaan  
Pelatihan pelayanan prima (service excellent) ini terdiri dari penjadwalan sesi sosialisasi, pelibatan semua pihak yang terkait, Presentasikan Temuan permasalahan dalam pelayanan, Diskusi Terbuka, Perkenalan Solusi yang Diusulkan.
- Tahap Evaluasi

Tahap Monitoring dan Evaluasi. Monitoring dilakukan secara intensif oleh tim pelaksana setiap kegiatan berlangsung untuk memastikan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai rencana. Evaluasi dilakukan sejalan dengan monitoring, sehingga jika ada kendala akan segera diselesaikan. Evaluasi dilakukan setiap tahap kegiatan, adapun rancangan evaluasi memuat uraian bagaimana dan kapan evaluasi akan dilakukan, kriteria, indikator pencapaian tujuan, dan tolok ukur yang digunakan untuk menyatakan keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan.

## **HASIL**

Kegiatan pelatihan pelayanan prima (service excellent) di Puskesmas Malakaji yang dibawakan oleh Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional secara umum berjalan lancar. Pihak manajemen puskesmas membantu mempersiapkan tempat dan mengkoordinir peserta pengabdian masyarakat. Peserta adalah petugas kesehatan dan non kesehatan di Puskesmas Malakaji Kabupaten Gowa. Tempat yang digunakan adalah ruang pertemuan Puskesmas Malakaji.

Tahapan dalam kegiatan pelatihan ini terdiri dari :

1. Penilaian Kebutuhan  
Mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan prima. Ini dapat melibatkan wawancara dengan staf, evaluasi kinerja, dan analisis umpan balik pasien.
2. Perencanaan Pelatihan  
Berdasarkan hasil penilaian kebutuhan, dilakukan penentuan topik dan keterampilan yang perlu ditingkatkan yaitu peningkatan skor kepuasan pasien, reduksi waktu tunggu, kolaborasi antar PPA, penurunan angka keluhan, dan komunikasi efektif  
Penentuan durasi waktu pelatihan yaitu 2 jam  
Pemilihan metode penyampaian yaitu ceramah, diskusi, contoh kasus, dan role play
3. Evaluasi Pemahaman  
Evaluasi pemahaman dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada peserta dan mendengarkan umpan baliknya

## **KESIMPULAN**

Pelayanan prima, atau dikenal juga sebagai "service excellence" atau "excellent service," merujuk pada tingkat layanan pelanggan yang melebihi harapan dan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Pelayanan prima berfokus pada memberikan nilai tambah, kepuasan pelanggan, dan pembangunan hubungan jangka panjang.

Dengan fokus pada perbaikan berkelanjutan, Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan dampak positif bagi kesehatan masyarakat.

## **SARAN**

Perlu Lakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk mengukur dampak pelatihan dalam jangka Panjang. Penerapan penilaian kinerja reguler dan survei kepuasan pasien untuk

melacak perubahan positif. Dan Penggunaan umpan balik dari staf, pasien, dan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian pada program pelatihan.

## **REFERENSI**

- Bitner, M. J., Faranda, W. T., Hubbert, A. R., & Zeithaml, V. A. (1997). Customer Contributions and Roles in Service Delivery. *International Journal of Service Industry Management*, 8(3), 193-205.
- Berry, L. L., Bendapudi, N., & Health Care Management Review. (2007). Health Care: A Fertile Field for Service Research. *Health Care Management Review*, 32(1), 4-7.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
- Donabedian, A. (1988). The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *JAMA*, 260(12), 1743-1748.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2017). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.
- Johnston, R., & Clark, G. (2008). *Service Operations Management: Improving Service Delivery*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley & Sons.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.