

## Penguatan Peran *Front Office* dan *Customer Service* Dalam Pelayanan Rumah Sakit Melalui Pelatihan *Service Excellence*

Anom Dwi Prakoso

Universitas Medika Suherman, Kabupaten Bekasi, Indonesia

\*e-mail korespondensi: anomdwiprakoso@gmail.com

### Abstract

The modern era and the availability of information have made people more discerning about the health services they receive. Hospitals, as healthcare institutions, are obligated to deliver services that are of high quality, comprehensive, unbiased, and equitable. Enhancing the competency of human resources through service excellence training is an endeavor aimed at enhancing patient contentment and allegiance. This initiative seeks to augment the role of the front office and customer service departments in providing healthcare services through service excellence training at Sentra Medika Cikarang Hospital. The target audience for this dedication comprises 185 employees from the front office and customer service departments at Sentra Medika Cikarang Hospital. The approach employed in this service involves community education and training. The findings from the pretest and posttest indicate a significant increase in the employees' knowledge scores, transitioning from a majority scoring between 26-75 to 51-100. The interviews and observations concerning employee attitudes reveal commendable dedication and enthusiasm. The evaluation of skills, using an assessment rubric, demonstrates that the employees' skills are rated as "good" following the training, with an average score exceeding 3.5 (on a scale of 1-5). The outreach, education, and service excellence training have effectively elevated the knowledge, attitude, and skills of the front office and customer service staff in providing outstanding care to patients. This service is anticipated to serve as an effective measure to heighten patient satisfaction and loyalty towards Sentra Medika Cikarang Hospital.

**Keywords:** training, service excellence, excellent service, hospital

### Abstrak

Era modern dan terbukanya informasi membuat masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang wajib memberikan pelayanan bermutu, terpadu, tidak diskriminatif dan berkeadilan. Pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan *service excellence* merupakan salah upaya dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Tujuan pengabdian ini yaitu meningkatkan peran *front office* dan *customer service* dalam pemberian layanan kesehatan melalui pelatihan *service excellence* Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Sasaran pengabdian yaitu 185 karyawan *front office* dan *customer service* Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini yaitu pendidikan masyarakat dan pelatihan. Hasil *pretest* dan *posttest* menunjukkan skor pengetahuan karyawan meningkat dari awalnya mayoritas mendapatkan nilai antara 26-75 menjadi 51-100. Hasil wawancara dan observasi sikap karyawan menunjukkan komitmen dan antusiasme yang baik. Hasil penilaian keterampilan menggunakan rubrik penilaian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan setelah mendapatkan pelatihan tergolong "baik" dengan nilai rata-rata diatas 3,5 (skala 1-5). Sosialisasi, edukasi dan pelatihan *service excellence* terbukti efektif meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan *front office* dan *customer service* dalam memberikan prima bagi pasien. Pengabdian ini diharapkan dapat menjadi solusi efektif peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap Rumah sakit Sentra Medika Cikarang.

**Kata Kunci:** pelatihan, *service excellence*, pelayanan prima, rumah sakit

Accepted: 2023-08-29

Published: 2023-10-03

## PENDAHULUAN

Era modern dan terbukanya informasi membuat masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan. Masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas dari fasilitas pelayanan kesehatan yang mereka pilih. Namun seringkali harapan masyarakat tidak sesuai dengan realita karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena

rendahnya komitmen organisasi, minimnya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya inovasi dalam pelayanan, kurangnya perhatian pegawai dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pegawai (Sudarwati & Larasati, 2019; Hadiyati et al., 2017).

Pelayanan kesehatan merupakan kewajiban pemerintah yang dilaksanakan fasilitas kesehatan milik pemerintah pusat maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan swasta. Berkembangnya teknologi informasi memberikan akses yang terbuka untuk menilai dan memberikan kritik bagi fasilitas pelayanan kesehatan (Hadiyati et al., 2017). Reformasi pelayanan kesehatan di era modern menuntut fasilitas pelayanan kesehatan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan prima (*service excellence*) bagi pasien (Thabrany, 2011). Pelayanan kesehatan yang bermutu akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan tertentu cenderung akan merekomendasikan kepada orang lain (Arifin et al., 2019).

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan dengan sistem didalamnya yang diharapkan dapat membantu pasien mencapai kesembuhan dan peningkatan kesehatan melalui pelayanan kesehatan bermutu, terpadu, tidak diskriminatif dan berkeadilan. Persaingan rumah sakit dan berkembangnya teknologi informasi menuntut setiap rumah sakit meningkatkan mutu, efisiensi dan efektifitas pelayanan kesehatan melalui berbagai macam inovasi pelayanan bagi pasien. Rumah Sakit yang secara konsisten melaksanakan pelayanan prima/ *service excellence* dan melakukan inovasi baru pelayanan kepada pasien pasti menjadi pemenang dalam persaingan (Kustiyaniti, 2023; Hadjam, 2016).

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan pelayanan prima dengan memperhatikan tiga konsep utama pelayanan prima yaitu (1) sikap (*attitude*) dalam bentuk sikap yang ramah dan tanggung jawab, (2) perhatian (*attention*) dalam bentuk empati kepada pasien, (3) tindakan (*action*) dalam bentuk pemberian layanan yang maksimal (Rohayani et al., 2020). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Mega et al., 2020).

Pengembangan SDM merupakan salah upaya yang dapat dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pengembangan sumber daya manusia adalah tindakan yang dijalankan oleh perusahaan guna meningkatkan kapabilitas dan keahlian karyawan. Tujuannya adalah meningkatkan kinerja mereka, yang pada akhirnya berimplikasi terhadap kepuasan pasien (Monalis et al., 2020). Pelatihan *service excellence* merupakan suatu inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan di layanan kesehatan dengan fokus pada pengalaman positif pasien melalui peningkatan keterampilan karyawan. Semakin terampil karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan, menghadirkan pengalaman yang positif, membangun loyalitas pelanggan yang kuat, meningkatkan reputasi perusahaan, dan mengurangi konflik (Gusmelia et al., 2020).

Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang merupakan rumah sakit swasta tipe B di Kabupaten Bekasi yang terakreditasi SNARS Paripurna dengan kapasitas lebih dari 200 tempat tidur. Rumah Sakit dengan tipe B dan akreditasi paripurna dituntut untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik dengan melakukan inovasi-inovasi dan peningkatan mutu

terus menerus. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh RS Sentra Medika adalah pengembangan SDM (Sentra Medika Hospitals Group, 2022).

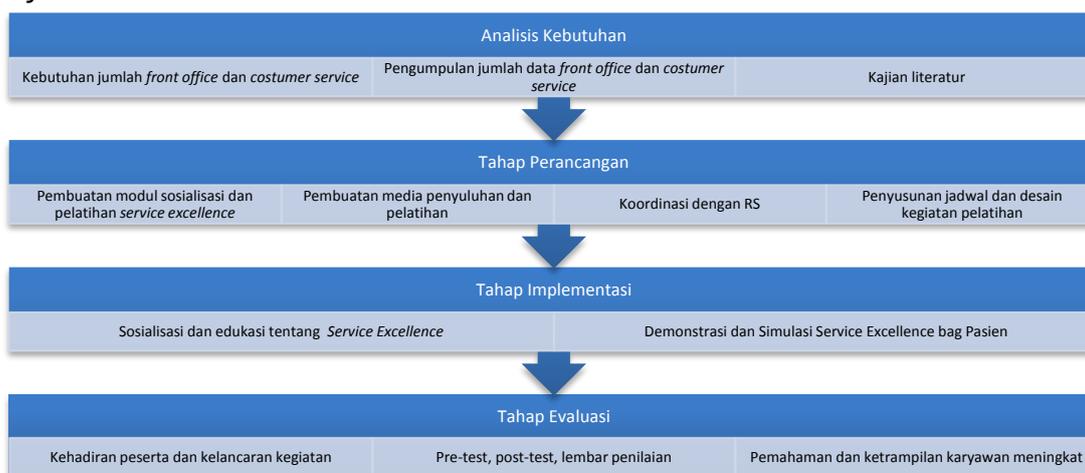
Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kepegawaian RS Sentra Medika Cikarang, Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang telah melakukan berbagai macam upaya untuk mengembangkan SDM guna meningkatkan mutu pelayanan, efisiensi, dan reputasi rumah sakit. Beberapa diantaranya yaitu pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan, perencanaan karir dan pengembangan pribadi, *monitoring* dan pembinaan, partisipasi dalam seminar maupun *workshop*, evaluasi kinerja dan program kesejahteraan karyawan. Pengembangan dan pelatihan karyawan secara konsisten dilakukan oleh bagian SDM RS Sentra Medika minimal satu kali dalam satu tahun. Pelatihan diberikan sesuai dengan kompetensi, tugas dan tanggung jawab karyawan.

Pelatihan *service excellence* telah beberapa kali dilakukan secara bergantian kepada masing-masing unit pelayanan di Rumah Sakit. Harapannya yaitu setiap karyawan dapat memberikan pelayanan dan pengalaman terbaik bagi pasien. Namun berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh bagian SDM dan observasi oleh penulis, pelatihan *service excellence* perlu diberikan kembali dengan materi yang berbeda dan target peserta yang berbeda. Alasannya yaitu komitmen karyawan dalam menerapkan *service excellence* secara konsisten masih kurang khususnya *customer service* dan *front office* sebagai garda pertama pelayanan di Rumah Sakit. Selain itu, terdapat banyak karyawan baru yang belum mendapatkan pelatihan tersebut sehingga kegiatan pengabdian Masyarakat yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan rencana operasional pengembangan SDM di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang.

Tujuan kegiatan pengabdian Masyarakat ini yaitu menguatkan peran *front office* dan *customer service* dalam pemberian layanan kesehatan melalui pelatihan *service excellence* di Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang.

## METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini menggunakan metode pelatihan yang dilakukan dengan cara analisis kebutuhan, perancangan, edukasi dan simulasi, yang ditunjukkan melalui Gambar 1.



Gambar 1. Metode Pelaksanaan PKM pelatihan bagi *front office* dan *customer service* RS Sentra Medika Cikarang

Mitra dalam kegiatan PKM ini yaitu Rumah Sakit Sentra Medika Cikarang. Kegiatan pelatihan dilaksanakan secara luring di Aula RS Sentra Medika Cikarang selama 4 hari dengan sasaran *front office* dan *customer service* sejumlah 185 orang. Metode yang digunakan dalam kegiatan PKM ini yaitu pendidikan masyarakat dan pelatihan. Secara umum keseluruhan proses kegiatan pengabdian dilaksanakan selama kurun waktu 2 bulan mulai tanggal 11 April – 31 Mei 2023. Berikut merupakan rangkaian dalam kegiatan pelaksanaan PKM:

### 1. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan meliputi koordinasi dengan Kepala Bagian Kepegawaian RS Sentra Medika Cikarang untuk mengkomunikasikan temuan permasalahan, rencana program, sasaran dan materi pelatihan.

### 2. Tahapan perancangan

Pada tahap ini, pengusul merancang media dan bahan yang digunakan dalam kegiatan pelatihan *service excellence*.

#### a. Pembuatan e-Modul

Modul disusun secara elektronik (e-Modul) sebagai pedoman penyuluhan dan pelatihan bagi *front office* dan *customer service*. E-Modul digunakan untuk memudahkan sasaran mengulang materi kapanpun dan dimanapun.

Penelitian (Hafsah et al., 2016) menunjukkan bahwa modul elektronik terbukti yang dapat meningkatkan hasil belajar siswa yang mana nilai rata-rata N-Gain untuk kedua kelompok yang diteliti memiliki kriteria sedang.

#### b. Pembuatan video *service excellence*

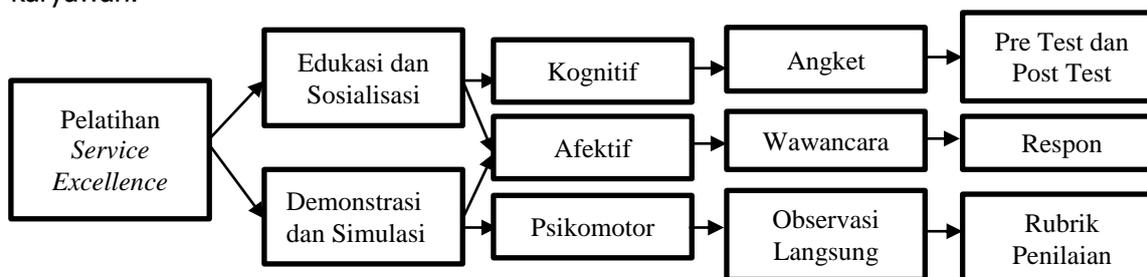
Video *service excellence* dibuat menggunakan animasi untuk memvisualisasikan dan mempermudah pelaksana pengabdian dalam menyampaikan materi.

### 3. Tahapan implementasi

Tahap implementasi terdiri dari dua kegiatan yaitu penyuluhan dan simulasi *service excellence* bagi *front office* dan *customer service*. Penyuluhan dan simulasi dilakukan bagi *front office* dan *customer service* yang dibagi menjadi 4 kloter selama 4 hari pada tanggal 24,25,26 dan 31 Mei 2023.

### 4. Tahapan evaluasi

Evaluasi dilakukan selama pelaksanaan sampai selesai pengabdian. Instrumen penilaian dan observasi digunakan pada setiap tahapan pengabdian. Evaluasi dilakukan untuk memastikan ketercapaian pengabdian pada setiap tahapan dan memantau keberlangsungan kegiatan pengabdian. Instrumen yang digunakan untuk mengukur ketercapaian PKM yaitu *pretest dan posttest* untuk mengukur peningkatan pengetahuan, wawancara untuk mengukur respon penerimaan dan komitmen, serta rubrik penilaian untuk mengukur peningkatan keterampilan karyawan.



Gambar 2. Teknik Pengumpulan Data

Metode *pretest* dan *posttest* digunakan untuk mengukur efektifitas penyuluhan tentang *service excellence*. Menurut Prakoso et al., (2022) dalam metode *pretest* dan *posttest*

merupakan ukuran penilaian yang sederhana, ringkas dan efektif dalam mengukur peningkatan atau kemajuan suatu proses pembelajaran.

Metode wawancara tidak sistematis digunakan untuk mengukur respon penerimaan dan komitmen karyawan selama pengabdian dan setelah pengabdian dilaksanakan. Menurut Menurut Hutapea, (2019) dan Ulfah & Arifudin, (2021) Wawancara merupakan salah satu instrumen untuk menilai afektif seseorang. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung yang sifatnya sistematis maupun tidak sistematis. Wawancara memiliki makna sebagai salah satu bentuk instrumen evaluasi tipe non-tes, yang melibatkan dialog dan interaksi tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan peserta didik. Wawancara langsung merujuk pada proses dialog langsung antara pewawancara atau pendidik dengan individu yang diwawancarai atau peserta didik, tanpa perantara. Sementara itu, wawancara tidak langsung mengacu pada dialog di mana pewawancara atau pendidik bertanya kepada peserta didik melalui mediator atau media, tanpa bertemu langsung dengan sumber informasi.

Rubrik penilaian digunakan untuk mengukur dan menilai keterampilan karyawan dalam memberikan *service excellence* kepada pasien meliputi memberikan senyum, salam dan sapa, saran terbaik, terima kasih, bantuan, mengalah, mendengarkan saat orang lain berbicara dan menunjukkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut Zalsalina et al., (2020) dan Saffanah & Hamdu, (2022) menyatakan rubrik penilaian merupakan salah satu instrumen untuk mengukur peningkatan keterampilan seseorang setelah mendapatkan pembelajaran. Rubrik penilain dapat dikembangkan sendiri maupun mengikuti buku pedoman yang ada. Rubrik penilaian yang sesuai dengan standar penilaian pembelajaran diperlukan untuk melengkapi kebutuhan penilaian psikomotor atau keterampilan seseorang agar guru dapat lebih baik dalam menilai keterampilan proses yang dimiliki siswa setelah mendapatkan pembelajaran.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

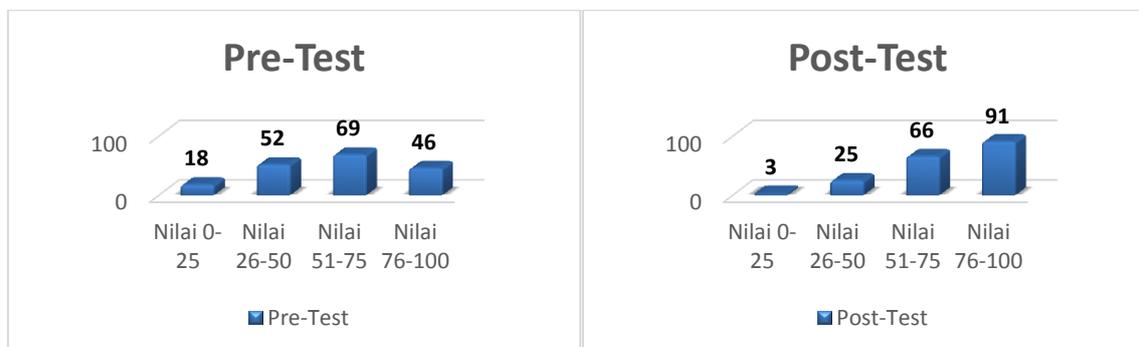
### 1. Penyuluhan tentang *Service Excellence*

Penyuluhan dilaksanakan secara luring di aula RS Sentra Medika Cikarang pada tanggal 24,25,26 dan 31 Mei 2023. Kegiatan penyuluhan dimulai pukul 13.00-14.30 WIB dengan dihadiri 185 karyawan di bagian *front office* dan *customer service*. Sebelum penyuluhan diberikan, karyawan diminta mengisi *pretest* yang dibuat menggunakan *google-form*. Setelah itu, kegiatan dilanjutkan oleh pelaksana yang memberikan penyuluhan tentang *service excellence* dan diakhiri dengan wawancara tentang kesan pesan serta dilanjutkan pengisian *posttest* melalui *google-form*.



Gambar 3. Penyuluhan *service excellence*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa, seluruh karyawan antusias mengikuti sosialisasi dan edukasi dengan baik, komunikatif dan aktif pada saat sesi tanya jawab. Berdasarkan hasil pretest dan posttest pengetahuan 185 karyawan di bagian *front office* dan *customer service* tentang *service excellence* menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan. Diketahui bahwa sebelum dilakukan penyuluhan, skor pengetahuan karyawan mayoritas diantara nilai 26-75. Sedangkan setelah penyuluhan, skor pengetahuan karyawan mayoritas diantara nilai 51-100.



Gambar 4. Hasil *pretest* dan *posttest*

Diketahui hasil dari skor *pretest* karyawan menunjukkan bahwa terdapat 18 (9,72%) karyawan mendapatkan skor  $\leq 25$ , 52 (28,10%) karyawan mendapatkan skor diantara 26-50, 69 (37,29%) karyawan mendapatkan skor diantara 51-75, dan 46 (24,86%) karyawan mendapatkan skor  $\geq 76$ . Sedangkan pada skor *posttest* karyawan menunjukkan peningkatan yang signifikan diantaranya yaitu hanya 3 (1,62%) karyawan mendapatkan skor  $\leq 25$ , 25 (13,51%) karyawan mendapatkan skor diantara 26-50, 66 (35,67%) karyawan mendapatkan skor diantara 51-75 dan mayoritas sisanya 91 (49,18%) mendapatkan skor  $\geq 76$ .

Pretest dan Posttest merupakan dua jenis tes yang digunakan untuk mengukur pengetahuan, pemahaman, dan perkembangan seseorang sebelum dan setelah penyuluhan atau pembelajaran. Pretest dan posttest seringkali juga digunakan sebagai alat ukur perkembangan kemajuan belajar seseorang. Dibandingkan test lainnya, pretest dan posttest lebih bisa menggambarkan pengetahuan awal dan kesenjangan dalam pemahaman peserta didik sebelum pembelajaran dimulai dan perkembangannya setelah selesai dilaksanakan (Magdalena et al., 2021). Pemilihan jenis tes tentu harus didasarkan pada tujuan, konteks, dan kebutuhan. Menggabungkan berbagai jenis tes juga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kemajuan dan prestasi siswa (Febriana, 2021).

Sejalan dengan penelitian (Astuti et al., 2022) menyatakan bahwa pelatihan *service excellence* terbukti efektif terhadap peningkatan pengetahuan dan kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022 ( $p$  value  $0,000 < 0,05$ ). Hasil penelitian menyatakan bahwa perawat sebelumnya belum mendapatkan pelatihan *service excellence* mayoritas berpengetahuan "cukup", sedangkan setelah mendapatkan pelatihan *service excellence* mayoritas perawat meningkat menjadi berpengetahuan "baik". Nilai mean kinerja perawat sebelum mendapatkan pelatihan sebesar 2,55, sedangkan setelah mendapatkan pelatihan nilai mean kinerja perawat meningkat secara signifikan menjadi sebesar 3,60.

Menurut Adiarsi & Oktaviani, (2019) menyatakan bahwa pelatihan *service excellence* perlu diberikan dengan mencakup dua aspek, pengetahuan dan keterampilan dirasa dapat membantu mitra dalam meningkatkan kinerja karyawan. Keunggulan pelayanan harus dibangun melalui dua bentuk komunikasi, yakni komunikasi verbal dan nonverbal. Aspek komunikasi verbal mencakup efektivitas berkomunikasi, kelancaran alur percakapan, serta pemilihan kata yang tepat. Di sisi lain, komunikasi nonverbal mencakup ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan tingkat kepercayaan diri saat berinteraksi dengan pasien. Kedua elemen ini esensial dalam menciptakan harmoni dan keahlian yang unggul dalam memberikan pelayanan serta pengalaman luar biasa bagi pasien. Pelatihan *service excellence* juga memberi peluang kepada staf untuk mengembangkan inisiatif karyawan saat menghadapi kasus, pertanyaan, atau keluhan dari pasien.

*Service excellence* merupakan upaya memberikan perhatian kepada pelanggan dengan memberikan layanan optimal untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan mereka sehingga kepuasan tercapai, sehingga pelanggan tetap setia terhadap perusahaan. *Service excellence* terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. *Service excellence* dapat berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit, yang pada gilirannya dapat membawa manfaat jangka panjang bagi reputasi dan kesuksesan rumah sakit itu sendiri (Proferawati, a., & Wati, 2017; Usman et al., 2021).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi dan edukasi tentang *service excellence* terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan tentang pentingnya *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil menunjukkan terdapat peningkatan pengetahuan yang signifikan setelah penyuluhan, dengan mayoritas karyawan mengalami kenaikan skor pengetahuan. Sikap karyawan juga menunjukkan antusiasme dan keterlibatan selama kegiatan pengabdian berlangsung

## 2. Pelatihan *Service Excellence*

Pelatihan *service excellence* dilaksanakan secara luring setelah penyuluhan selesai diberikan. Pelatihan dimulai pukul 14.30-16.00 dengan metode demonstrasi dan simulasi. Materi pelatihan meliputi cara memberikan senyum, salam dan sapa, memberikan saran terbaik, mengucapkan terimakasih, memberikan bantuan, mau mengalah, mendengarkan saat orang lain berbicara, dan menunjukkan sesuatu yang lebih baik.



Gambar 5. Pelatihan *service excellence*

Setelah mendapatkan materi pelatihan, secara acak karyawan diminta untuk mensimulasikan situasi nyata di mana karyawan harus menangani situasi pelanggan dengan kasus yang berbeda-beda. Pada setiap kloter, terdapat 8-10 karyawan (Total 36 karyawan) yang ditunjuk untuk mensimulasikan *service excellence*. Keterampilan karyawan dalam memberikan *service excellence* diukur melalui observasi menggunakan rubrik penilaian dan penilaian oleh rekan sejawat secara lisan.

Berdasarkan hasil wawancara setelah mendapatkan pelatihan, respon karyawan sangat baik karena materi dan metode yang disampaikan dianggap baru dan berbeda dengan pelatihan sebelumnya. Karyawan merasa penunjukan beberapa kelompok untuk melakukan simulasi secara langsung dengan studi kasus yang berbeda-beda dapat memberikan gambaran yang menyeluruh bagi mereka. Seluruh karyawan juga menyatakan komitmennya untuk dapat menerapkan *service excellence* setelah mendapatkan pelatihan yang nantinya akan dievaluasi oleh pihak HRD Rumah Sakit.

Tabel 1. Hasil Penilaian Pelatihan *Service Excellence*

Kriteria Penilaian	Skala Penilaian	Rata-Rata Nilai
Kepatuhan terhadap prosedur	1-5	3,9
Kemampuan Komunikasi	1-5	3,7
Kesopanan dan Etika	1-5	4,1
Kelancaran dan Efisiensi	1-5	3,8
Penyelesaian Masalah	1-5	3,7

Berdasarkan hasil penilaian diatas dapat diketahui bahwa keterampilan karyawan RS Sentra Medika Cikarang di bagian *front office* dan *customer service* tergolong "baik" karena nilai rata-rata diatas 3,5. Pelatihan *service excellence* menggunakan simulasi dan demonstrasi dianggap memiliki banyak keunggulan yang signifikan dalam meningkatkan keterampilan karyawan di bagian *front office* dan *customer service* dalam memberikan pelayanan yang luar biasa bagi pasien RS. Simulasi dan demonstrasi diharapkan dapat memberikan pengalaman nyata, pengembangan kemampuan praktis, feedback instan dari peserta pelatihan, peningkatan percaya diri karyawan, penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO), kreativitas dan inovasi dan menghindari risiko kesalahan pada keadaan sesungguhnya.

Sejalan dengan Rachmawati & Maulani, (2023) menyatakan bahwa pelatihan *service excellence* pada stakeholder terbukti meningkatkan kepuasan anggota dan dapat membangun budaya organisasi yang baik. Beberapa materi yangpenel diberikan yaitu pentingnya mengedepankan kualitas pelayanan bagi stakeholder, manfaat *service excellence*, pilar *service excellence*, dimensi kualitas jasa, teknik komunikasi yang efektif dan perilaku *service excellence*.

Mendukung penelitian ini, Adiarsi & Oktaviani, (2019) menyatakan bahwa pelatihan *service excellence* pada karyawan RSCM Kirana terbukti dapat merubah tingkat kepercayaan diri dan keterampilan karyawan RSCM Kirana Jakarta dalam memberikan layanan kepada pasien. Pelatihan dilakukan dengan memberikan kasus dan role play agar memberikan gambaran nyata kepada karyawan untuk mengenal dan mengetahui cara berkomunikasi dengan customer sesuai dengan situasi dan permasalahan yang berbeda-beda.

Menurut Hizrian et al., (2022) menyatakan bahwa pelatihan menggunakan metode simulasi terbukti secara signifikan meningkatkan pengetahuan dan motivasi pada driver ojek di di Desa Bumisari Kecamatan Natar (*p-value* 0,000). Tingkat pengetahuan dan motivasi driver sebelum mendapatkan pelatihan hidup dasar (BHD) adalah 4,87 + 0,900 dan 8,50+0,777, sedangkan setelah mendapat pelatihan meningkat menjadi 48,40+ 5,209 dan 71,20+4,437. Driver ojek yang telah mendapatkan pelatihan bantuan hidup dasar melalui metode evaluasi terbukti dapat melakukan pertolongan hidup dasar khususnya pada korban kecelakaan lalu lintas dan serangan jantung.

Secara keseluruhan, pelatihan *service excellence* yang dilaksanakan dengan metode demonstrasi dan simulasi efektif meningkatkan keterampilan karyawan meliputi aspek pelayanan seperti senyum, salam, saran, kesopanan, dan keterampilan komunikasi. Hasil penilaian menunjukkan bahwa keterampilan karyawan RS Sentra Medika Cikarang dalam pelayanan tergolong "baik." Metode simulasi dan demonstrasi diakui memiliki keunggulan dalam meningkatkan keterampilan praktis karyawan, menerapkan standar prosedur operasional, meningkatkan percaya diri, dan menghindari risiko kesalahan. Studi ini mendukung temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan manfaat pelatihan *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan budaya organisasi yang baik.

## KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini telah dilaksanakan serta berjalan dengan baik dan lancar. Target PKM yaitu 185 karyawan di bagian *front office* dan *customer service* RS Sentra Medika mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan *service excellence*. Pelatihan

*service excellence* menggunakan metode simulasi dan demonstrasi efektif dalam memberikan gambaran nyata bagi karyawan untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien dengan situasi dan permasalahan yang beragam. Tantangan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu keterbatasan waktu dan metode yang sesuai untuk mengevaluasi peningkatan keterampilan seluruh peserta pengabdian yang jumlahnya sangat banyak. Dampak penelitian yang diharapkan setelah dilakukan pengabdian yaitu seluruh karyawan di bagian *front office* dan *customer service* dapat menerapkan seluruh komponen *service excellence* secara konsisten. Rekomendasi kegiatan pengabdian selanjutnya yaitu pelaksana pengabdian dapat menggunakan metode pelatihan yang berbeda dan lebih fokus pada peningkatan kinerja serta komitmen karyawan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Yayasan Medika Bahagia Universitas Medika Suherman yang telah mendukung dan mendanai kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adiarsi, G. R., & Oktaviani, R. C. (2019). PELATIHAN CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE PADA KARYAWAN RSCM KIRANA. *Ethos: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 46–55.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Astuti, A. W., Stella, S., & Sarwili, I. (2022). Efektivitas Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022. *Journal of Management Nursing*, 1(3), 97–102. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i3.41>
- Febriana, R. (2021). *Evaluasi pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Gusmelia, I., Srimayarti, B. N., Wijayanto, T., Leonard, D., Harefa, W. L., Sari, W., & Ningsi, F. F. (2020). Pelatihan Service Excellence Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSIA Mutiara Bunda. *Jurnal Abdidas*, 2(4), 922–927.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109. <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>
- Hadjam, M. N. R. (2016). Efektivitas pelayanan prima di rumah sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Hafsah, N. R., Rohendi, D., & Purnawan, P. (2016). Penerapan Media Pembelajaran Modul Elektronik Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Teknologi Mekanik. *Journal of Mechanical Engineering Education*, 3(1), 106. <https://doi.org/10.17509/jmee.v3i1.3200>
- Hizrian, E. F., Yulendasari, R., & Isnainy, U. C. A. S. (2022). Efektifitas Simulasi Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD) Terhadap Peningkatan Pengetahuan Dan Motivasi Tentang Penanganan Kejadian Kecelakaan Lalu Lintas (KKL) Pada Masyarakat Awam Di Desa Bumi Sari Kecamatan Natar. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(4), 743–760. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i4.7492>
- Hutapea, R. H. (2019). Instrumen Evaluasi Non-Tes dalam Penilaian Hasil Belajar Ranah Afektif dan Psikomotorik. *BIA: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristen Kontekstual*, 2(2), 151–165. <https://doi.org/10.34307/b.v2i2.94>
- Kustiyanti, S. A. (2023). Smart Hospital: Konsep, Implementasi, dan Tantangan. In *Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat 5.0* (Vol. 5, p. 161).

- Magdalena, I., Nurul Annisa, M., Ragin, G., & Ishaq, A. R. (2021). Analisis Penggunaan Teknik Pre-Test Dan Post-Test Pada Mata Pelajaran Matematika Dalam Keberhasilan Evaluasi Pembelajaran Di Sdn Bojong 04. *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 150–165. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>
- Mega, M. Y. S., Nadapdap, T. P., & . J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2), 76–91. <https://doi.org/10.35971/gojhes.v4i2.7825>
- Monalis, E., Rumawas, W., & Tumbel, T. M. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Productivity*, 1(3), 279–284.
- Prakoso, A. D., Sudasman, F. H., Rahim, F. K., & Ropii, A. (2022). *Peningkatan Peran Kader Posyandu Desa Cipancur dalam Upaya Adaptasi Penyuluhan Kesehatan di Era Pandemi*. 13(3), 532–538.
- Proferawati, a., & Wati, E. . (2017). HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (EXCELLENT SERVICE) PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INTENSIVE CARE UNIT RSUD SYAMRABU BANGKALAN. *NURSING UPDATE: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 9(2), 29–36.
- Rachmawati, R., & Maulani, T. S. (2023). Pelatihan Manajemen Organisasi Dan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kesekretariatan GAPENSI Se-Jawa Barat. *BERNAS: Jurnal Pengabdian ...*, 4(1), 705–712. <https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/bernas/article/view/3617>
- 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>
- Saffanah, N. N., & Hamdu, G. (2022). Analisis Rubrik Penilaian Keterampilan Berpikir Kritis Berbasis ESD di Kelas Tinggi Sekolah Dasar. *Judika (Jurnal Pendidikan Unsika)*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.35706/judika.v10i1.5344>
- Sentra Medika Hospitals Group. (2022). *Profil RS Sentra Medika*. <https://sentramedikahospitals.com/hospital/sentra-medika-cikarang>
- Sudarwati, M., & Larasati, D. C. (2019). Analisis Pelayanan Prima dalam Mendukung Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak: Studi pada Puskesmas Dinoyo Kecamatan Lowokwaru. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 144–151.
- Thabrany, H. (2011). Reformasi Pelayanan Kesehatan Harus Lebih Memihak Kepada Masyarakat. *Diakses Melalui <https://www.Google.Com/Url>*, 1–11. <https://staff.ui.ac.id/system/files/users/hasbulah/material/sistempendanaankehatanpropublik.pdf>
- Ulfah, & Arifudin, O. (2021). Pengaruh aspek kognitif, afektif, dan psikomotor terhadap hasil belajar peserta didik. *Jurnal Al-Amar*, 2(1), 1–9.
- Usman, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2 SE-Articles), 111–117. <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>
- Zalsalina, R., Palupi, G., & Riyaningsih, D. (2020). Penilaian Keterampilan Abad Ke-21. *Prosiding Seminar Nasional V 2019*, 340–346.