

Gambaran Manajemen Pelatihan Personal Capacity Building Pada Petugas Pelayanan Di Rsud Bangka Tengah

Description of Personal Capacity Building Training Management for Service Officers At Bangka Tengah Hospital

Lismayoni ¹, Rizma Adlia Syakurah ^{2*}

¹ Mahasiswa Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

² Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

*rizma.syakurah@gmail.com

ABSTRAK

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, RSUD Bangka Tengah mempersiapkan pelatihan kepada pegawai. Salah satu pelatihan tersebut yaitu pelatihan *Personal Capacity Building* yang dilakukan untuk meningkatkan service excellence pada pegawai pelayanan di RSUD Bangka Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran pelaksanaan kegiatan pelatihan *Personal Capacity Building* pada pegawai pelayanan di RSUD Bangka Tengah. Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam bentuk kegiatan pelatihan *Personal Capacity Building* di RSUD Bangka Tengah. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Maret hingga Agustus 2022 dengan sasaran populasi yaitu seluruh pegawai bagian pelayanan RSUD Bangka Tengah. Kegiatan ini dilaksanakan menggunakan pendekatan manajemen proyek. Data hasil kegiatan pengabdian masyarakat kemudian akan diolah dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Program pelatihan *Personal Capacity Building* dilakukan karena banyak keluhan dari pasien yang berobat. Kegiatan dimulai identifikasi masalah dan solusi serta penentuan stakeholder terlibat. Pelatihan dilaksanakan dengan menyampaikan beberapa materi terkait perilaku pelayanan prima di Rumah Sakit. Monitoring dilakukan untuk mengawasi selama kegiatan dilaksanakan. Evaluasi dilakukan di akhir kegiatan dan kemudian akan dibuat laporan hasil kegiatan. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, didapatkan bahwa pegawai telah mendapatkan pemahaman mengenai pelayanan prima, namun masih terdapat beberapa kendala yang cukup menghambat. Diharapkan kepada pihak RSUD Bangka Tengah untuk dapat memperbaiki sarana dan prasarana di Rumah Sakit serta melakukan pemantauan berkala mengenai sistem pelayanan pada pasien.

Kata kunci — Manajemen Proyek, Pelatihan, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Bangka Tengah Hospital prepares employee training to ensure quality service. Personal Capacity Building training is one of these courses, which is offered to service employees at Bangka Tengah Hospital in order to improve service excellence. The purpose of this research is to provide an overview of the implementation of Personal Capacity Building training activities for service employees at Bangka Tengah Hospital. This community service activity took the form of Personal Capacity Building training activities at the Bangka Tengah Hospital. The action was carried out from March to August 2022, with the target population being all Bangka Tengah Hospital service section employees. This activity is carried out using a project management approach. Data from community service activities will then be processed and presented in descriptive form. The Personal Capacity Building training program was implemented as a result of numerous complaints from patients seeking treatment. The activity begins with identifying problems and solutions, as well as determining the stakeholders involved. The training was carried out by presenting several materials related to excellent service behavior at the hospital. Monitoring is done to keep track of what is going on. The training is evaluated at the end, and the results are reported. Based on the results of the activities, it was discovered that employees had gained an understanding of excellent service. However, there were still several impediments. It is hoped that the Bangka Tengah Hospital will improve its facilities and infrastructure, as well as conduct regular monitoring of the patient service system.

Keywords — Project Management, Service Excellence, Training

 OPEN ACCESS

© 2023. Lismayoni, Rizma Adlia Syakurah



Creative Commons
Attribution 4.0 International License

1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan salah satu sarana yang menyediakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan penyembuhan serta pemulihan kesehatan (1). Pelayanan di rumah sakit haruslah dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (2). Untuk memberikan pelayanan yang baik, rumah sakit harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagian pasien yang berkunjung (3). Saat ini, rumah sakit berada pada iklim persaingan yang ketat. Untuk dapat memenangkan persaingan, rumah sakit perlu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien (4). Salah satu hal yang dapat meningkatkan mutu rumah sakit, yaitu dengan memberikan pelatihan kepada pegawai rumah sakit (5).

Salah satu pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai rumah sakit yaitu melalui pelatihan “*Service Excellent*” dimana pelatihan ini mengedepankan bahwa pelayanan merupakan unsur utama dalam suatu keberhasilan perusahaan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat (6). Pelaksanaan *Service Excellence* memerlukan dukungan serta antusiasme dari pegawai agar sistem dapat berjalan dengan lancar (6). Untuk mewujudkan *service excellence* pada petugas pelayanan di RSUD Bangka Tengah maka dilakukan pelatihan *Personal Capacity Building*.

Grindle menyatakan bahwa *Capacity Building* tersebut harus memusatkan perhatian kepada dimensi pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan responsivitas (6). RSUD Bangka Tengah merupakan pelayanan kesehatan rujukan andalan di Bangka Tengah. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, RSUD Bangka Tengah memenuhi beberapa kendala terkait pelayanan, antara lain masih kurangnya cara komunikasi yang baik dan ramah oleh petugas pelayanan, masih kurangnya komunikasi efektif diantara para pegawai antara pegawai dan penerima layanan maupun antara pegawai fungsional dan tim manajemen, masih kurangnya kursi tunggu di ruang pelayanan dan kondisi ruang yang cukup panas serta masih kurangnya kemampuan rumah sakit dalam melayani kebutuhan fasyankes lainnya dalam

pelayanan rujukan pasien ke RSUD Bangka Tengah. Dikarenakan masih adanya kendala dalam pelayanan di RSUD Bangka Tengah, maka dilakukan kegiatan pelatihan *personal capacity building* pada pegawai bagian pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bertujuan untuk melihat gambaran manajemen pelaksanaan kegiatan pelatihan *personal capacity building* pada pegawai pelayanan di RSUD Bangka Tengah.

2. Metodologi

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam bentuk kegiatan pelatihan *Personal Capacity Building* di RSUD Bangka Tengah. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Maret hingga Agustus 2022 dengan sasaran populasi yaitu seluruh pegawai bagian pelayanan RSUD Bangka Tengah. Kegiatan ini dilaksanakan menggunakan pendekatan manajemen proyek yang terdiri dari tahap inisiasi kegiatan, tahap perencanaan, tahap implementasi, tahap monitoring dan supervisi, serta tahap evaluasi dan pelaporan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan pemberian materi yang berisikan perilaku pelayanan prima di rumah sakit. Monitoring dan supervisi dilaksanakan dengan melakukan pengawasan terhadap kelancaran serta kendala yang terjadi. Evaluasi dilaksanakan di akhir kegiatan yang kemudian akan dijadikan laporan capaian kinerja RSUD Bangka Tengah. Data hasil kegiatan pengabdian masyarakat kemudian akan diolah dan disajikan dalam bentuk deskriptif.

3. Pembahasan

Tahap Inisiasi Kegiatan

Tahap inisiasi kegiatan merupakan tahapan awal dari suatu kegiatan dimana dilakukan identifikasi masalah dan kemudian akan ditentukan pilihan solusi dari permasalahan tersebut (7). Berdasarkan hasil identifikasi masalah, ditemukan beberapa kendala antara lain masih kurangnya cara komunikasi yang baik dan ramah oleh petugas pelayanan, masih kurangnya komunikasi efektif diantara para pegawai antara pegawai dan penerima layanan maupun antara pegawai fungsional dan tim manajemen, masih kurangnya kursi tunggu di ruang pelayanan dan kondisi ruang yang cukup panas serta masih



kurangnya kemampuan rumah sakit dalam melayani kebutuhan fasyankes lainnya dalam pelayanan rujukan pasien ke RSUD Bangka Tengah.

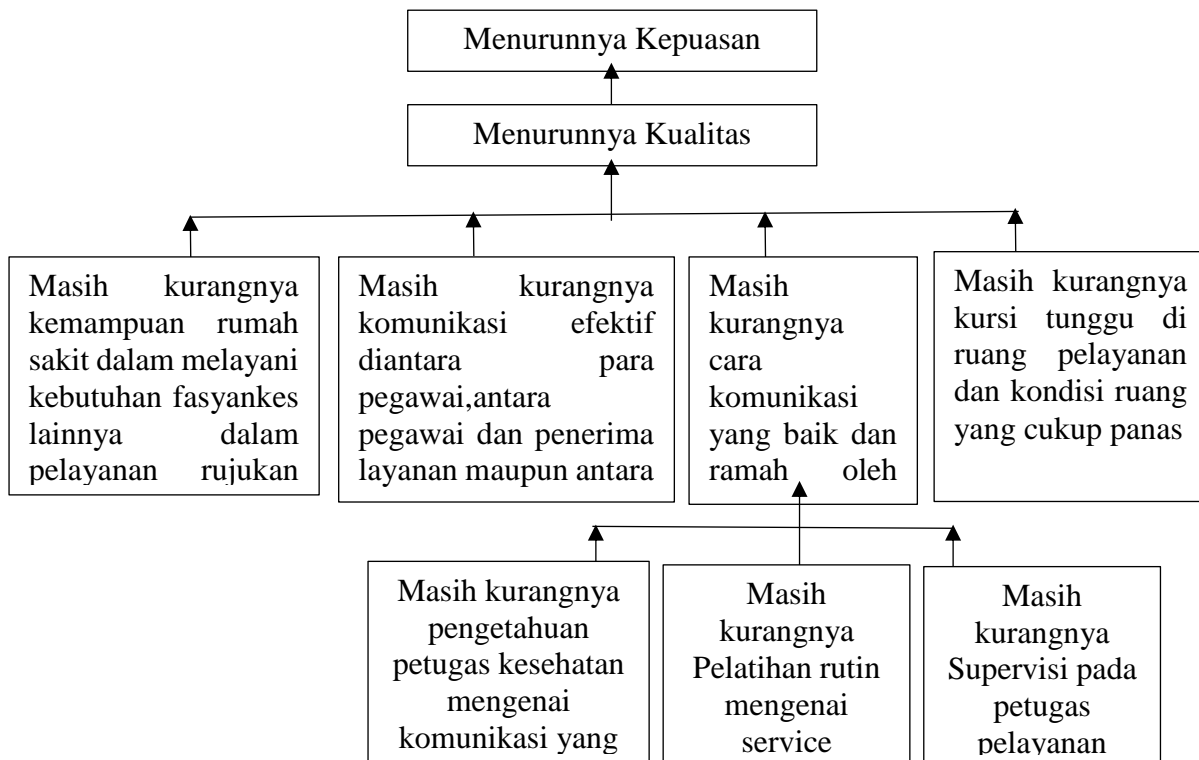
Penelitian mengatakan bahwa terdapat keluhan dari pasien mengenai sikap dari tenaga kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan (8). Padahal pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan seorang pasien (9). Selain itu, masih kurangnya kemampuan rumah sakit untuk menyediakan kebutuhan faskyankes juga menjadi masalah dalam pelayanan kesehatan. Kebutuhan seperti formulir pendaftaran ataupun kertas laporan masih memerlukan dana untuk mencetaknya (10). Kursi tunggu yang kurang serta kondisi ruang yang panas dan gerah juga menjadi bukti kurangnya pelayanan sehingga menyebabkan ketidaknyamanan ketika dalam melakukan pelayanan (11).

Tabel 1. Prioritas Masalah

No	Masalah Pokok	U	S	G	TTL	Prioritas
1	Masih kurangnya cara komunikasi yang baik dan ramah oleh petugas pelayanan	5	5	4	14	I

2	Masih kurangnya komunikasi efektif diantara para pegawai,antara pegawai dan penerima layanan maupun antara pegawai fungsional dan tim manajemen	4	5	4	13	II
3	Masih Kurangnya kursi tunggu di ruang pelayanan dan kondisi ruang yang cukup panas	5	4	3	12	III
4	Masih kurangnya kemampuan rumah sakit dalam melayani kebutuhan fasyankes lainnya dalam pelayanan rujukan pasien ke RSUD Bangka Tengah	4	3	3	10	IV

Berdasarkan prioritas masalah tersebut dengan menggunakan analisis USG, dapat dibuat analisis masalah dengan menggunakan pohon masalah sebagai berikut:



Gambar 1. Pohon Masalah Penurunan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Cost Benefit Analysis

No	Alternatif	Manfaat (Benefit)	Biaya (Cost)	Ratio
1	Masih kurangnya cara komunikasi yang baik dan ramah oleh petugas pelayanan	5	3	1,6
2	Masih kurangnya kemampuan rumah sakit dalam melayani kebutuhan fasyankes lainnya dalam pelayanan rujukan pasien ke RSUD Bangka Tengah	4	3	1,3
3	Masih kurangnya komunikasi efektif diantara para pegawai, antara pegawai dan penerima layanan maupun antara pegawai fungsional dan tim manajemen	5	3	1,6
4	Masih Kurangnya kursi tunggu di ruang pelayanan dan kondisi ruang yang cukup panas	4	5	0,8

Tabel 3. Jadwal Inisiasi Kegiatan

No	Tahapan	Waktu
1	Pertemuan rutin bulanan bersama manajemen RSUD Bangka Tengah	Minggu ke 1 Maret 2022
2	Identifikasi Masalah	Minggu ke 2 Maret 2022
3	Pembuatan Kerangka Acuan Kerja Kegiatan Personal capacity Building	Minggu ke 2 Maret 2022
4	Penyusunan RKA (Rencana Kegiatan Anggaran) Personal Capacity Building	Minggu ke 3 Maret 2022
5	Penyusunan DIPA (Dokumen Induk Pengeluaran Anggaran) oleh bagian perencanaan	Minggu ke 4 Maret 2022
6	Rapat dengan tim humas dan manajemen terkait pelaksanaan kegiatan	Minggu Ke 1 sd Minggu ke 2 April 2022

Tahap Perencanaan

Program personal capacity building merupakan program pengembangan dari manajemen perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan mengenai hak dan kewajiban serta meningkatkan pengetahuan secara mandiri terkait teknik pelaksanaan kerja (12),(13). Pelatihan tersebut juga bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima pada pasien. Pelayanan prima (service excellence) adalah pelayanan penuh yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengunjungnya (14). Pelayanan prima tersebut sangat berpengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan pasien selama di rumah sakit (15). Penelitian mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (16).

Program pelaksanaan pelatihan personal capacity building di RSUD Bangka Tengah difokuskan pada pegawai bagian pelayanan. Pelayanan merupakan wujud pelaksanaan visi misi suatu kegiatan sehingga diperlukan adanya pengalaman dan pengetahuan yang baik (17). Sebelum dilaksanakan program pelatihan, hal pertama yang dilakukan yaitu menentukan stakeholder yang terlibat. Stakeholder yang terlibat dalam program personal capacity building ini terdiri dari Direktur RSUD Bangka Tengah, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pelayanan dan Kefarmasian, Kepala Bidang Keperawatan, Kepala Bidang Keuangan, Kepala Bidang Kepegawaian, Kepala Bidang Penunjang, Unit Humas dan PKRS serta Narasumber dari Pihak Ketiga. Setiap stakeholder memiliki tanggungjawab masing-masing seperti pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Tim Pelaksana Kegiatan

No	Tim Kerja	Deskripsi
1	Direktur RSUD Bangka Tengah	Memiliki kewenangan dalam membuat kebijakan dan surat keputusan serta sebagai pengarah dan Penasehat
2	Kepala Bagian Tata Usaha	Memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan teknis administratif kegiatan dan ketatausahaan



3	Kepala Bidang Pelayanan dan Kefarmasian	Memiliki kewenangan sebagai koordinator pengelolaan kegiatan dan koordinator Narasumber
4	Kepala Bidang Keperawatan	Memiliki kewenangan untuk menghimpun para perawat agar dapat melaksanakan kegiatan dengan baik
5	Kepala Bidang Keuangan	Memiliki kewenangan dalam menyusun rencana anggaran kegiatan
6	Kepala Bidang Kepegawaian	Memiliki kewenangan dalam menentukan peserta pelatihan
7	Kepala Bidang Penunjang	Memiliki kewenangan dalam memastikan peralatan yang diperlukan saat pelaksanaan kegiatan
8	Unit Humas dan PKRS	Memiliki kewenangan dalam menghimpun informasi dan dokumentasi kegiatan
9	Narasumber dari Pihak Ketiga	Bertugas untuk mengisi materi mengenai personal capacity building untuk mewujudkan service excellence

Pembentukan tim kerja telah sesuai dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Bangka Tengah tentang Panitia Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan Personal Capacity Building dalam rangka mewujudkan service excellence pada petugas pelayanan di RSUD Bangka Tengah. Pembentukan tim kerja diperlukan untuk meningkatkan kinerja suatu program dikarenakan semakin banyak tim yang berasosiasi dalam keberhasilan suatu program, maka hasil kerja akan semakin baik (18). Setelah tim kerja dibentuk, malah dilakukan pertemuan yang membahas rencana pelaksanaan program. Jadwal perencanaan pelaksanaan program Personal Capacity Building pada pegawai pelayanan dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5. Jadwal Perencanaan Kegiatan

No	Tahapan	Waktu
1	Identifikasi Bidang yang terlibat	Minggu ke 1 April 2022
2	Pembuatan SK Kepala Direktur tentang Tim Kerja/ Kepanitiaan	Minggu ke 2 April 2022

3	Pertemuan Tim kerja (kickoff project)	Minggu ke 3 April 2022
	membahastentang kegiatan Personal capacity Building	

Tahap Implementasi

Jadwal tahap pelaksanaan kegiatan dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6. Jadwal Implementasi Kegiatan

No	Tahapan	Waktu
1	Tim Kerja/ Kepanitiaan melakukan peninjauan materi yang akan disampaikan narasumber	
	1. Koordinasi Tim Kerja/ Kepanitiaan mengenai materi yang akan disampaikan oleh narasumber	Minggu ke 2 Mei 2022
	2. Pembuatan undangan peserta pelatihan	Minggu ke 3 Mei
	3. Meng-upload data dan informasi pada halaman facebook dan IG RSUD Bangka Tengah pada saat hari pelaksanaan	Minggu ke 1 Juni 2022
2	1. Hari ke 1 : Pendalaman Materi dimana peserta mendapatkan materi mengenai personal capacity building dan service excellence	Minggu ke 1 Juni 2022
	2. Hari ke 2 : Praktek mandiri Peserta mempraktekan apa saja yang telah dipelajari di hari sebelumnya dan menjadi agen perubahan di unit kerja masingmasing	Minggu ke 1 Juni 2022
3	Kegiatan supervisi oleh tim kerja bidang masingmasing di unit kerja peserta apakah peserta menerapkan apa yang sudah didapatkan selama pelatihan	Dilakukan minimal seminggu sekali

Materi yang akan disampaikan pada kegiatan pelatihan ini berisikan perilaku pelayanan prima di rumah sakit, antara lain pada tabel 7 berikut.



Tabel 7. Materi Pelatihan Personal Capacity Building

No	Perilaku	Definisi
1	<i>Self Esteem</i>	Penghargaan terhadap diri sendiri. Dengan pandai menghargai dirinya sendiri, akan berpikiran dan bertindak positif terhadap orang lain, sehingga pandai menghargai pelanggan (pasien) dengan baik
2	<i>Exceed Expectations</i>	Memberikan pelayanan dengan melebihi apa yang diharapkan pelanggan (mematuhi dan melebihi standar) secara konsisten
3	<i>Recovery</i>	Adanya keluhan pelanggan jangan dianggap sebagai suatu beban masalah namun suatu peluang untuk memperbaiki atau meningkatkan diri. Apa masalahnya, dengarkan pelanggan, kumpulkan data, bagaimana pemenuhan standarnya
4	<i>Vision</i>	Pelayanan yang prime berkaitan erat dengan visi organisasi. Dengan budaya kerja atau budaya organisasi (Corporate Culture) atau Budaya mutu (Quality Culture) dalam pelayanan prima, visi, impian akan dapat diwujudkan sepenuhnya seperti yang diharapkan
5	<i>Improve</i>	Peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus (Continuous Improvement) dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan agar tidak ditinggalkan. Karena para pesaing ingin berusaha meningkatkan diri untuk menarik hati pelanggan. Meningkatkan diri dapat dengan pendidikan dan latihan sebagai modal, membuat standar pelayanan lebih tinggi, menyesuaikan tuntutan lingkungan dan pelanggan, dan merencanakan pelayanan yang baik bersama karyawan sejak awal
6	<i>Care</i>	Perhatian atau perlakuan terhadap pelanggan dengan baik dan tulus. Memenuhi kebutuhannya, memperlakukannya dengan baik, menjaga dan memenuhi standar mutu sesuai dengan standar ukuran yang diharapkan
7	<i>Empower</i>	Memberdayakan agar karyawan mampu bertanggung jawab dan tanggap terhadap persoalan dan tugasnya dalam upaya peningkatan pelayanan yang bermutu

Setelah penentuan materi selesai dilakukan, maka dibuat undangan peserta pelatihan yang dibuat oleh bagian kepegawaian dengan mempertimbangkan kriteria peserta berdasarkan tugas, tanggung jawab dan unit kerja. Mengupload data dan informasi mengenai pelaksanaan pelatihan pada halaman facebook dan IG RSUD Bangka Tengah pada saat hari pelaksanaan juga dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan brand RSUD Bangka Tengah yang berkomitmen meningkatkan kualitas SDM.

Kegiatan Pertemuan Hari ke 1 diikuti oleh seluruh peserta yang sudah masuk dalam daftar undangan yang sudah disampaikan sebelumnya. Kegiatan di hari pertama meliputi Pembukaan Pelatihan, pre-test dan Pelaksanaan Pelatihan. Jadwal dikoordinasikan oleh Bidang pelayanan dan kefarmasian dengan narasumber. Pada hari kedua, seluruh peserta mengikuti kegiatan dengan agenda praktek mengenai materi yang sudah disampaikan pada hari ke 1. Kegiatan juga meliputi post-test dan pemilihan peserta terbaik serta menandatangani komitmen bersama untuk mewujudkan service excellence di RSUD Bangka Tengah.

Kegiatan supervisi dilakukan oleh tim kerja pada bidang masing-masing untuk melihat apakah pegawai yang mengikuti pelatihan telah menerapkan apa yang sudah didapatkan. Supervisi dilakukan untuk memastikan bahwa materi yang sudah diterima dipraktikkan di unit kerja masing-masing dan peserta pelatihan juga mengedukasi rekan lainnya untuk menerapkan service excellence di unit kerjanya. Peserta pelatihan diharapkan bisa menjadi agen perubahan di unit kerja masing-masing.

Tahap Monitoring dan Supervisi

Monitoring dan supervisi yaitu kegiatan pengawasan yang dapat diterapkan sebagai motivasi dalam melaksanakan program yang seharusnya (19). Melalui kegiatan monitoring, maka dapat dilakukan pengontrolan selama program berjalan dan program diterapkan secara ilmiah (20). Sedangkan supervisi membantu untuk melihat secara pasti terhadap masalah yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu program (21). Monitoring dan supervisi dilakukan dari tahap perencanaan, tahap pelaksanaan hingga tahap pelaporan. Selama pelaksanaan kegiatan dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang

dapat menghambat. Kendala memang kerap terjadi dikarenakan ketika melakukan evaluasi suatu program, maka selalu ditemukan kekurangan (22). Kendala dalam pelaksanaan program Personal Capacity Building pada pegawai pelayanan seperti pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Kendala Pelaksanaan Kegiatan

No	Kendala Internal	Kendala Eksternal
1	Tim kerja kurang mengerti dan bertanggungjawab dalam pelaksanaan Kegiatan pelatihan	Masih adanya masyarakat yang belum paham prosedur pelayanan
2	Pengumpulan data dan materi yang sesuai dengan keinginan Tim kerja/panitia	Peserta terganggu dengan pekerjaan lain diluar kegiatan pelatihan
3	Terbatasnya anggaran yang tersedia untuk kegiatan pelatihan secara rutin	

Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Evaluasi dilakukan untuk menilai hasil kinerja suatu program agar dapat ditentukan kebijakan sebagai tindak lanjut (23). Evaluasi yang baik merupakan evaluasi yang dilakukan berdasarkan prinsip yang telah ditetapkan (24). Dalam pelaksanaan program ini, evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan.

Pelaporan dilakukan pada akhir kegiatan, laporan disampaikan ke bagian perencanaan yang digunakan untuk menyusun laporan capaian kinerja RSUD Bangka Tengah. Laporan berisi indikator capain program, bukti foto kegiatan dan dokumen lainnya yang dianggap perlu yang disusun dalam satu bundle laporan yang dijilid rapi. Jadwal kegiatan pada tahap monitoring, supervisi, evaluasi dan pelaporan.

Tabel 9. Jadwal Monitoring, Supervisi, Evaluasi dan Pelaporan

No	Tahapan	Waktu
1	Monitoring dan Supervisi	Maret s/d Juli 2022
2	Evaluasi	Juli 2022
3	Pelaporan	Agustus 2022

4. Kesimpulan

Program pelatihan *Personal Capacity Building* dilakukan karena banyak keluhan dari pasien yang berobat. Kegiatan dimulai identifikasi masalah dan solusi serta penentuan stakeholder terlibat. Pelatihan dilaksanakan dengan menyampaikan beberapa materi terkait perilaku pelayanan prima di Rumah Sakit.

Monitoring dilakukan untuk mengawasi selama kegiatan dilaksanakan. Evaluasi dilakukan di akhir kegiatan dan kemudian akan dibuat laporan hasil kegiatan. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, didapatkan bahwa pegawai telah mendapatkan pemahaman mengenai pelayanan prima, namun masih terdapat beberapa kendala yang cukup menghambat. Diharapkan kepada pihak RSUD Bangka Tengah untuk dapat memperbaiki sarana dan prasarana di Rumah Sakit serta melakukan pemantauan berkala mengenai sistem pelayanan pada pasien.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Bangka Tengah atas bantuannya selama proses penelitian dilakukan.

6. Daftar Pustaka

- 1] Lestari P, Rindu R. Hubungan Pemasaran Rumah Sakit (Marketing Mix 7P) terhadap Tingkat Kunjungan Pasien. *J Ilmu Kesehat Masy* [Internet]. 2018 Jul 14;7(02):120–30. Available from: <http://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/114>
- 2] Fauza Q, Kautsar AP. Review Artikel: Plan-D0-Check-Act (PDCA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Farmaka*. 2018;16(3):234–43.
- 3] Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):1–19.
- 4] Sudari L. Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *J Manaj Widya Amerta*. 2022;9(1).
- 5] Susaldi, Asikin M, Semana A. Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. *J Ilm Kesehat*. 2018;17(3):32–6.
- 6] Soeprajitno ED, Setyawan WH, Wihara DS. Dampak Pelatihan “Service Excellence” terhadap Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Kota Kediri. *J MEBIS Manaj dan bisnis*. 2019;4(2):22–30.
- 7] Pitrianti L, Syakurah RA. Analisis Program Pelayanan Kesehatan pada Ibu Hamil dan Melahirkan Dinas Kesehatan Rejang Lebong. *Jambi Med J “Jurnal Kedokt dan Kesehatan.”* 2022;10(1):81–100.



- 8] Oja H, Tambajong H, Pole N. Kepuasan Pasien Jasa Pelayanan Kesehatan Mitra Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Soc J Ilmu Adm Sos.* 2019;8(2):50–64.
- 9] Atmaja J. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *J Ecodemica.* 2018;2(1):49–63.
- 10] Faradis NA, Indarjo S. Implementasi Kebijakan Permenkes Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Penanggulangan Tuberkulosis. *HIGEIA (Journal Public Heal Res Dev.* 2018;2(1):307–19.
- 11] Azharada A, Meiwanda G. Implementasi Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Kerja layanan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. *J Adm Negara.* 2022;28(2):113–37.
- 12] Bashori, Prasetyo MAM, Susanto E. Change Management Transformation In Islamic Education Of Indonesia. *Soc Work Educ.* 2020;7(1):84–99.
- 13] Fahmi I. Peningkatan Capacity Building Bagi Karyawan Subitu (Group) Papua Barat. *E-Coops-Day J Ilm Abdimas.* 2022;3(1):1–8.
- 14] Kurdi M. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemi Covid 19. *J Lingk Widyaiswara.* 2020;7(4):4–9.
- 15] Rohayani L, Inayah I, Shoumi AS, Praghlapati A. 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. *J Heal Sci (Jurnal Ilmu Kesehatan)* [Internet]. 2020 May 31;5(1):42–6. Available from: <https://ejournalwiraraja.com/index.php/JIK/article/view/935>
- 16] Efendi N, Ginting SO, Halim J. Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *J Ilmu Ekon dan Sos.* 2020;11(2):102–12.
- 17] Mirnawati. Capacity Building Organisasi (Studi Pada Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat Kota Metro). *J Tapis J Teropong Aspir Polit Islam.* 2019;15(3):51–67.
- 18] Sinambela LP. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara; 2021. 638 p.
- 19] Rizki F, Garna H, Rasyad AS. Pengaruh Pengetahuan, Ketersediaan Sarana Prasarana, dan Supervisi-Monitoring Terhadap Penatalaksanaan Imunisasi oleh Bidan. *2-TRIK Tunas-Tunas Ris Kesehat.* 2020;10(4):245–51.
- 20] Karyati R. Monitoring Dan Evaluasi Supervisi Akademik Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kompetensi Kepala Sekolah Binaan Kepengawasan Kota Malang. *J Pendidik Hayati.* 2020;6(3):122–32.
- 21] Munawar. Supervisi Akademik: Mengurai Problematika Profesionalisme Guru di Sekolah. *Al-Tanzim J Manaj Pendidik Islam.* 2019;3(1):135–55.
- 22] Susanthi IGAAD. Kendala dalam Belajar Bahasa Inggris dan Cara Mengatasinya. *Linguist Community Serv J.* 2021;1(2):64–70.
- 23] Syafti RO, Syakurah RA. Analisis Pelaksanaan Program Pencegahan dan Penanganan Penularan Wabah Covid-19 di Universitas Bengkulu. *Pro Heal J Ilm Kesehat.* 2022;4(1):231–8.
- 24] Fitrianti L. Prinsip Kontinuitas dalam Evaluasi Proses Pembelajaran. *Al-Ishlah J Pendidik.* 2018;10(1):89–102.

