



**MODUL MANAJEMEN PELAYANAN KESEHATAN  
(KMA 351)**



**MODUL 9  
STRATEGI PELAYANAN KESEHATAN**

**DISUSUN OLEH  
Drs. MULYO WIHARTO, MM, MHA**

Universitas  
**Esa Unggul**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
2019**

## MENATA PELAYANAN

### A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menjelaskan penggunaan kotak saran untuk menjaga terselenggaranya pelayanan dalam keadaan tetap baik
2. Mengidentifikasi langkah awal yang dapat dilakukan untuk menata pelayanan yang baik.
3. Menguraikan urgensi pelayanan prima bagi kepentingan organisasi pelayanan.

### B. Uraian dan Contoh

#### 1. Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain atau membantu mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermutu, pelayanan yang sesuai standar, pelayanan yang melebihi standar, pelayanan yang mendekati standar atau pelayanan terbaik yang dapat diberikan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang demikian itu, maka diperlukan strategi yang tepat dengan menciptakan pola pelayanan yang efektif dan efisien yang sesuai dengan sifat dan jenis pelayanan yang bersangkutan. Pemberian pelayanan juga hendaknya dapat diselenggarakan dengan teratur, adil dan tidak membedakan status sosial dan petugas yang memberikan pelayanan dapat bersikap dengan ramah dan sopan.

Untuk menjamin agar pelayanan dapat diselenggarakan dengan baik perlu tersedia loket informasi dan kotak saran bagi penerima pelayanan yang mudah dijumpai. Setiap informasi yang diperoleh dari loket informasi maupun kotak saran tersebut harus dilaksanakan secara tepat, konsekuen dan konsisten. Untuk itu, maka saran yang masuk hendaknya dipantau dan dievaluasi, dan bila perlu diberi tanggapan dan tindak lanjut .

Penanganan proses pelayanan hendaknya dilakukan oleh petugas yang kompeten, mampu, terampil dan professional sesuai spesifikasi tugasnya. Proses

pelayanan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum dan dapat dijadikan sebagai alat bukti yang sah jika sewaktu-waktu ada perkara atau permasalahan di bidang hukum.

Jangkauan pelayanan diupayakan seluas mungkin dapat dinikmati oleh masyarakat dengan distribusi yang merata. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan diatur secara jelas, setiap persyaratan mudah diperoleh dan berkaitan langsung dengan pelayanan. Kinerja pelayanan juga diupayakan agar meningkat secara optimal dengan kemampuan menyediakan pelayanan yang cukup dalam jumlah dan jenisnya. Kebersihan, sanitasi tempat dan fasilitas harus dijamin melalui pembersihan rutin dan penyediaan fasilitas pembuangan yang diperlukan

Mekanisme pembayaran diatur sedemikian rupa sehingga dapat dilakukan dengan mudah dan tidak menimbulkan biaya tinggi. Tarif pelayanan juga ditetapkan secara wajar sesuai kemampuan masyarakat. Pengawasan terhadap proses pembayaran hendaknya dapat dilakukan dengan cermat sehingga tidak ada titipan pungutan dari instansi lain.

## **2. Langkah-langkah Penataan Pelayanan**

Untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, pelayanan yang baik, bermutu, sesuai standar, melebihi standar atau mendekati standar, maka diperlukan langkah-langkah yang sistematis sebagai berikut :

- a. Menerbitkan pedoman pelayanan tentang persyaratan, prosedur, tarif, dan batas waktu penyelesaian pelayanan
- b. Menata sistem dan prosedur pelayanan secara sinambung sesuai tuntutan masyarakat
- c. Menerapkan pelayanan terpadu bagi unit yang berkaitan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan efisien.
- d. Memaparkan informasi tentang pendaftaran, pengambilan hasil pemeriksaan, tarif, jadwal dan prosedur pelayanan yang jelas, mudah dipahami dan mudah diperoleh di setiap lokasi yang diperlukan
- e. Melarang tambahan dan pungutan di luar tarif pelayanan atau biaya yang ditetapkan
- f. Menempatkan petugas pengecek kelengkapan persyaratan untuk memastikan diterima atau ditolaknya permohonan pelayanan

- g. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai batas waktu yang ditetapkan dan jika batas waktu yang ditetapkan telah lewat, maka permohonan tersebut secara otomatis disetujui

Selanjutnya, supaya langkah-langkah tersebut tetap berlangsung dengan baik hendaknya membuka kesempatan masyarakat untuk menyampaikan saran atau pengaduan jika ada tanda-tanda penyimpangan. Saran atau pengaduan masyarakat kemudian diikuti dengan mengambil langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat secepatnya. Penelitian berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga perlu dilakukan.

Pelayanan prima sangat urgen atau mendesak untuk dilakukan supaya pelanggan akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap jasa yang diberikan atau ditawarkan. Organisasi yang mengabaikan pelayanan prima harus siap-siap ditinggal oleh pelanggannya.

Bentuk keprimaan dalam pemberian pelayanan adalah berupa pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan. Pelayanan prima yang sukses dilakukan dengan memberikan pelayanan yang melebihi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pesaing. Pelayanan prima yang sukses juga dilakukan dengan memberikan pelayanan yang melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

### **C. Latihan**

1. Bagaimanakah penggunaan kotak saran untuk menjaga terselenggaranya pelayanan dalam keadaan tetap baik?
2. Sebutkan langkah awal yang dapat dilakukan untuk menata pelayanan yang baik ?
3. Apa urgensi pelayanan prima bagi kepentingan organisasi pelayanan ?

### **D. Kunci Jawaban**

1. Untuk menjaga terselenggaranya pelayanan yang tetap baik hendaknya menyediakan loket informasi dan kotak saran bagi penerima pelayanan yang mudah dijumpai, setiap informasi dilaksanakan secara tepat, konsekuen dan konsisten serta saran yang masuk dipantau dan dievaluasi dan diberi tanggapan dan tindak lanjut.

2. Langkah awal untuk menata pelayanan adalah menerbitkan pedoman pelayanan tentang persyaratan, prosedur, tarif, dan batas waktu penyelesaian pelayanan, menata sistem dan prosedur pelayanan secara sinambung sesuai tuntutan masyarakat kemudian menerapkan pelayanan terpadu bagi unit yang berkaitan.
3. Pelayanan prima perlu diselenggarakan agar pelanggan akan terus setia jika mereka merasa puas terhadap jasa yang diberikan atau ditawarkan dan organisasi yang mengabaikan pelayanan prima akan ditinggal oleh pelanggannya



## PELAYANAN PRIMA

### A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Mengidentifikasi cara seorang pelanggan menilai kualitas pelayanan
2. Mennguraikan unsur-unsur yang diperlukan dalam pelayanan prima
3. Menguraikan prinsip-prinsip pelayanan prima

### B. Uraian dan Contoh

#### 1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang memuaskan atau pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi, pelayanan yang sesuai dengan standar, atau pelayanan yang mendekati pelayanan yang dianggap standar. Pelayanan prima adalah pelayanan yang melebihi standar atau pelayanan terbaik yang dapat diberikan, jika standar pelayanannya belum ada.

Pelanggan adalah pihak yang terkena dampak produk atau proses, terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah anggota organisasi, baik bawahan, atasan ataupun rekan sekerja. Pelanggan eksternal adalah bukan anggota organisasi, seperti pasien, dokter tamu, pemasok, pemerintah dan sebagainya.

Seorang pelanggan mengharapkan dapat dipenuhi harapannya di dalam pelayanan, yakni pelayanan yang mudah diperoleh (*easy to get*), harganya bersaing (*competitive price*), ada jaminan mutu (*quality assurance*) dan memperoleh pelayanan terbaik (*best services*). Seorang pelanggan akan melakukan penilaian terhadap mutu pelayanan dengan salah satu cara sebagai berikut :

- a. Menilai kualitas dari citra lembaga pelayanan (*Corporate image*). Citra lembaga pelayanan dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan konsisten.
- b. Menilai kualitas dari cara pemberian pelayanan (*Functional quality*). Cara pemberian pelayanan yang disukai oleh pelanggan adalah pelayanan yang

sesuai dengan harapan pelanggan sebagaimana telah dijelaskan pada uraian di atas.

- c. Menilai kualitas berdasarkan waktu (*Technical quality*). Cara ini terdiri dari *search quality*, *experience quality*, *credence quality*. *Search quality* adalah menilai kualitas pelayanan sebelum pelayanan dibeli. *Experience quality* adalah menilai kualitas pelayanan setelah pelayanan dibeli. *Credence quality* adalah kualitas pelayanan yang sukar dinilai, walaupun telah pelayanan tersebut telah dibeli

Pelayanan prima dilaksanakan di semua unit pelayanan bahkan pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden No. 1/1995 dan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 81/1995. Instruksi Presiden dan Keputusan Menteri menegaskan bahwa pemerintah sangat memperhatikan kualitas layanan terhadap masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan prima, maka sikap petugas yang sesuai untuk keperluan tersebut adalah :

- a. Memperlakukan semua pelanggan dengan adil tanpa memandang jenis kelamin dan status sosial
- b. Memperlakukan pelanggan senyaman mungkin untuk mencegah adanya *complaint* terhadap penyedia jasa
- c. Siap menanggung kerugian yang diderita pelanggan atas kesalahan yang dilakukan penyedia jasa.

Dalam memberikan pelayanan, petugas yang memberikan pelayanan prima juga hendaknya mempunyai karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Ramah tamah terhadap pelanggan
- b. Memberikan pelayanan tepat waktu
- c. Memberikan empati kepada pelanggan
- d. Bersikap responsif terhadap kebutuhan pelanggan
- e. Memberikan solusi jika ada permasalahan

Untuk mewujudkan pelayanan prima, maka unsur-unsur pelayanan yang harus dipenuhi adalah :

- a. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan diselenggarakan dengan lancar, cepat, tepat, mudah dilaksanakan
- b. Keamanan : Proses dan hasil pelayanan memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum

- c. Kepastian dan kejelasan : Ada persyaratan teknis dan administratif, unit kerja, penanggung jawab jabatan, rincian tarif, tata cara pembayaran yang pasti dan jelas
- d. Keterbukaan : Kepastian dan kejelasan di atas diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami, baik diminta atau tidak
- e. Ketepatan waktu : Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

Adapun prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam memberikan pelayanan prima adalah :

- a. *Self esteem* (menghargai diri) : Orang yang dapat menghargai diri sendiri pasti akan menghargai pelanggan
- b. *Exceed expectation* (melampaui harapan) : Petugas hendaknya memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan
- c. *Recovery* (pembenahan) : Menjadikan keluhan pelanggan sebagai peluang untuk memperbaiki diri
- d. *Improve* (peningkatan) : Melakukan perbaikan dengan diklat, menaikkan standar pelayanan, menyesuaikan tuntutan lingkungan
- e. *Care* (perhatian) : Tulus dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, memperlakukan pelanggan dengan baik, menjaga standar pelayanan sesuai harapan
- f. *Empower* (pemberdayaan) : Memberdayakan karyawan agar mampu bertanggung jawab dalam tugas

### C. Latihan

# Esa Unggul

1. Bagaimanakah cara seorang pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa pelayanan?
2. Sebutkan dan uraikan unsur-unsur yang diperlukan dalam sebuah pelayanan yang disebut pelayanan prima !
3. Uraikan prinsip-prinsip yang digunakan dalam pelayanan prima !

#### D. Kunci Jawaban

1. Seorang pelanggan akan melakukan penilaian terhadap mutu pelayanan dengan menilai kualitas dari citra lembaga pelayanan (*corporate image*), menilai kualitas dari cara pemberian pelayanan (*functional quality*) dan menilai kualitas berdasarkan waktu (*technical quality*). *Search quality* adalah menilai kualitas pelayanan sebelum pelayanan dibeli. *Experience quality* adalah menilai kualitas pelayanan setelah pelayanan dibeli. *Credence quality* adalah kualitas pelayanan yang sukar dinilai, walaupun telah pelayanan tersebut telah dibeli
2. Unsur-unsur pelayanan prima : Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan diselenggarakan dengan lancar, cepat, tepat, mudah dilaksanakan. Keamanan, yaitu proses dan hasil pelayanan memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum. Kepastian dan kejelasan, yaitu ada persyaratan teknis dan administratif, unit kerja, penanggung jawab jabatan, rincian tarif, tata cara pembayaran yang pasti dan jelas. Keterbukaan, yaitu kepastian dan kejelasan di atas diinformasikan secara terbuka agar diketahui dan dipahami, baik diminta atau tidak. Ketepatan waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
3. Prinsip-prinsip pelayanan prima adalah *self esteem* (menghargai diri, yaitu menghargai diri sendiri pasti akan menghargai pelanggan. *Exceed expectation* (melampaui harapan), yaitu memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan. *Recovery* (pembenahan), yaitu menjadikan keluhan pelanggan sebagai peluang untuk memperbaiki diri. *Improve* (peningkatan), yaitu melakukan perbaikan dengan diklat, menaikan standar pelayanan, menyesuaikan tuntutan lingkungan. *Care* (perhatian), yaitu tulus dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, memperlakukan pelanggan dengan baik, menjaga standar pelayanan sesuai harapan. *Empower* (pemberdayaan), yaitu memberdayakan karyawan agar mampu bertanggung jawab dalam tugas

#### E. Daftar Pustaka

1. Barata, Atep Adya, Dasar-dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2016)

2. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4421/140200201.pdf?sequence=1&isAllowed=y> diakses pada tanggal 9 November 2019
3. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Jenis pelayanan Rumah Sakit nomor 129/Menkes/SK?II/2008 tentang standar minimal pelayanan rumah sakit.

