



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



Universitas
Esa Unggul

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

2019

HAKEKAT BUDAYA PELAYANAN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Menyebutkan pengertian dengan budaya pelayanan
2. Menguraikan manfaat budaya pelayanan bagi organisasi
3. Merinci bentuk-bentuk budaya pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

B. Uraian dan Contoh

1. Pengertian Budaya Pelayanan

Budaya adalah hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Budaya dapat diartikan sebagai suatu pola hidup yang tumbuh dan berkembang pada sekelompok manusia yang mengatur agar setiap individu mengerti apa yang harus dilakukan, dan untuk mengatur tingkah laku manusia dalam berinteraksi dengan manusia lainnya.

Budaya adalah suatu cara hidup yang berkembang dan dimiliki bersama oleh sebuah kelompok orang dan diwariskan dari generasi ke generasi. Budaya adalah suatu cara hidup yang terdapat pada sekelompok manusia, yang berkembang dan diwariskan secara turun-temurun dari generasi ke generasi berikutnya.

Menurut Koentjaraningrat, budaya adalah semua sistem ide, gagasan, rasa, tindakan, serta karya yang dihasilkan oleh manusia dalam kehidupan bermasyarakat yang nantinya akan dijadikan klaim manusia dengan cara belajar. Menurut Selo Soemardjan, budaya adalah segala hasil karya, rasa dan cipta masyarakat. Karya meliputi produk teknologi dan kebendaan lainnya, rasa meliputi jiwa manusia yang selaras dengan norma dan nilai sosial, sedangkan cipta meliputi kemampuan kognitif dan mental untuk mengamalkan apa yang diketahuinya.

Ada empat unsur budaya, yaitu system norma, organisasi ekonomi, lembaga pendidikan dan organisasi kekuatan. Budaya dibentuk oleh tujuh unsur yang terdiri dari Bahasa, system pengetahuan, system religi, system mata pencaharian, system teknologi, system kemasyarakatan dan kesenian.

Sistem norma adalah sesuatu yang memungkinkan terciptanya tindakan kerjasama sekelompok manusia dalam upaya menguasai alam sekitarnya. Organisasi ekonomi adalah sesuatu yang memungkinkan manusia untuk bertahan hidup dan memiliki kesejahteraan. Lembaga pendidikan adalah sesuatu yang memungkinkan terjadinya proses sosialisasi norma dan nilai sosial di dalam masyarakat. Organisasi kekuatan adalah sesuatu yang memungkinkan terjadinya inisiatif untuk mengorganisir kehidupan sosial.

Bahasa mencakup bahasa lisan dan tulisan yang memiliki fungsi sebagai cara berinteraksi, dan merupakan salah satu tanda adanya budaya suatu peradaban. Sistem pengetahuan mencakup pengetahuan berbagai hal seperti manusia, flora, fauna, dan sebagainya. Sistem religi mencakup agama dan aliran kepercayaan masyarakat. Sistem mata pencaharian mencakup metode untuk bertahan hidup seperti bercocok tanam, berdagang, bertani, dan sebagainya.

Sistem teknologi manusia mencakup alat produksi, distribusi, transportasi, komunikasi, dan sebagainya. Sistem kemasyarakatan mencakup sistem keluarga, kekerabatan, komunitas, organisasi, kegiatan keagamaan hingga kenegaraan. Kesenian mencakup berbagai bentuk seni, seperti seni musik, seni suara, seni tari, seni lukis, dan setiap karya kreatif manusia yang mengandung seni

Pelayanan adalah membantu mengurus apa yang diperlukan atau sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang baik, pelayanan prima atau pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai standar atau pelayanan yang melebihi standar atau pelayanan terbaik yang dapat diberikan jika belum ada standar pelayanannya.

Budaya pelayanan adalah suatu nilai, kepercayaan, atau kebiasaan yang dianut oleh suatu kelompok secara turun temurun mengenai perilaku pelayanan kepada konsumen. Seseorang yang telah menjadi bagian dari organisasi berarti telah menjadi bagian dari budayanya pula. Budaya pelayanan merupakan budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Kedudukan budaya pelayanan sangat penting dalam sebuah unit organisasi. Pelayanan atau pelayanan yang baik juga sangat perlu dijadikan sebagai budaya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu perlu dilakukan pembangunan budaya pelayanan dalam suatu organisasi agar mampu menunjang peningkatan kualitas pelayanan.

Budaya pelayanan dapat mengarah pada budaya positif atau negatif, dan hal ini sangat tergantung dari komitmen manajemen yang mengelolanya. Budaya-budaya yang positif berhadapan dengan budaya-budaya negative. Disiplin, tepat waktu, rajin, produktif, taat aturan, dll merupakan budaya yang positif. Hal ini berlawanan dengan malas, tidak tepat waktu, melanggar aturan, atau kerja asal-asalan.

Memperhatikan dan melayani pelanggan (stake holder) dengan baik berlawanan dengan budaya positif berlawanan dengan budaya negative seperti memperhatikan diri sendiri dan tidak peduli dengan orang lain. Budaya yang positif seperti kesediaan menerima kritik dan saran yang membangun berlawanan dengan kebiasaan yang merasa paling benar, atau tidak menerima masukan dari orang lain yang merupakan budaya negative.

2. Manfaat Budaya Pelayanan

Budaya pelayanan sangat bermanfaat, antara lain dapat dijadikan sebagai kerangka yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari anggota organisasi. Budaya organisasi juga dapat membentuk pemahaman terhadap sikap atau perilaku yang seharusnya diterapkan serta mendorong sifat pelayanan yang terstruktur.

Budaya organisasi dapat meningkatkan sikap disiplin anggota organisasi. Hal yang menyangkut disiplin ini terlihat pada tingkat kehadiran, ketepatan waktu, ketepatan proses dan prosedur kerja, perhatian pada lingkungan tempat kerja, perangkat kerja, pakaian kerja dan sebagainya.

Budaya organisasi dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggan karena memberikan landasan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Bentuk-bentuk budaya pelayanan dapat dikembangkan, antara lain melayani dengan ramah, peduli, rendah hati, profesional dan penuh integritas. Bentuk-bentuk budaya tersebut merupakan bentuk-bentuk budaya pelayanan yang baik.

Melayani dengan ramah artinya ada kesediaan untuk melayani dengan sopan dan beretiket. Peduli artinya memiliki kesadaran untuk turut memiliki, terlibat aktif, serta bertanggung jawab. Rendah hati artinya mempunyai kemampuan untuk menerima sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginannya.

Pelayanan yang profesional maksudnya pelayanan yang dilakukan oleh petugas yang memiliki keinginan yang tinggi untuk mengubah pengetahuannya

menjadi karya nyata. Integritas adalah kemampuan untuk memenuhi apapun yang telah dijanjikan dalam pelayanan serta melakukannya dalam kondisi apapun.

Untuk menciptakan budaya pelayanan yang baik, maka setiap anggota atau karyawan harus memahami tujuan organisasi. Setiap karyawan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional yang sedang, telah dan akan berlangsung dalam sebuah organisasi.

Untuk menciptakan budaya pelayanan yang baik, maka organisasi juga harus menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi. Organisasi juga harus memberi kesempatan dan dorongan kepada anggota organisasi untuk mengembangkan potensi masing-masing.

Budaya pelayanan yang mempunyai fokus utama melayani klien atau masyarakat, kerjasama dan kerja tim menjadi budaya kerja sehari-hari sedangkan para pemimpin atau pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatan kualitas pelayanan.

Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan, dan berorientasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan. Seluruh anggota atau karyawan sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para *stakeholder* dan seluruh anggota mengetahui cara memberikan kepuasan kepada *stakeholder*.

C. Latihan

1. Apakah yang dimaksud dengan budaya pelayanan ?
2. Apakah manfaat budaya pelayanan bagi organisasi pelayanan ?
3. Apakah bentuk-bentuk budaya pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?

D. Kunci Jawaban

1. Budaya pelayanan adalah suatu nilai, kepercayaan, atau kebiasaan yang dianut oleh suatu kelompok secara turun temurun mengenai perilaku pelayanan kepada konsumen. Budaya pelayanan merupakan budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

2. Manfaat budaya pelayanan, antara lain menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari anggota organisasi, membentuk pemahaman terhadap sikap atau perilaku yang seharusnya diterapkan serta mendorong sifat pelayanan yang terstruktur dan meningkatkan sikap disiplin anggota organisasi.
3. Budaya organisasi dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggan dalam bentuk-bentuk budaya pelayanan, antara lain melayani dengan ramah, peduli, rendah hati, profesional dan penuh integritas. Bentuk-bentuk budaya tersebut merupakan bentuk-bentuk budaya pelayanan yang baik.



MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN

A. Kemampuan Akhir Yang Diharapkan

Setelah mempelajari modul ini, diharapkan mahasiswa mampu :

1. Mengidentifikasi kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk membangun budaya pelayanan dalam suatu organisasi
2. Merumuskan inovasi-inovasi yang dapat dilakukan dalam pelayanan agar dapat mewujudkan budaya pelayanan yang baik

B. Uraian dan Contoh

1. Inovasi Pelayanan



Menurut Undang-undang Nomor 19 tahun 2002 tentang hak cipta, inovasi adalah kegiatan riset dan pengembangan yang sengaja dilakukan untuk menerapkan suatu ide ataupun ilmu pengetahuan yang baru. Inovasi merupakan suatu pengembangan dan penerapan gagasan baru yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Inovasi memiliki ciri baru dalam bentuk gagasan dan dilakukan secara terencana, terstruktur dan tidak terburu-terburu.

Inovasi adalah suatu gagasan untuk menciptakan produk baru maupun memperbaiki suatu kelemahan dari produk ataupun proses. Inovasi adalah gagasan tentang suatu hal yang baru dan kemudian diterima oleh individu ataupun kelompok tertentu untuk diterapkan dan dilakukan. Inovasi merupakan suatu kegiatan yang bukan hanya sekali terjadi, akan tetapi inovasi merupakan suatu proses yang panjang, memakan waktu dan terjadi secara kumulatif.

Untuk mewujudkan budaya pelayanan yang baik dan menerapkan pelayanan yang baik diperlukan berbagai inovasi baik melakukan inovasi terhadap produk maupun konsep. Inovasi juga dilakukan terhadap metode, proses kerja, hubungan, teknologi, sumber daya manusia dan struktur organisasi.

Inovasi produk adalah inovasi untuk penciptaan atau modifikasi barang atau jasa dalam rangka meningkatkan kualitas, citra, fungsi dll. dari barang atau jasa tersebut. Inovasi konsep adalah inovasi untuk perubahan cara pandang atas masalah yang ada sehingga memunculkan solusi atas masalah tersebut.

Inovasi metode adalah inovasi dalam sebuah penerapan strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik seperti menerapkan strategi, cara, dan teknik baru. Inovasi proses kerja adalah inovasi untuk meningkatkan kualitas proses kerja baik internal maupun eksternal agar lebih sederhana dan lebih efisien seperti peningkatan standar operasional prosedur (SOP), tata laksana, sistem, dan prosedur.

Inovasi hubungan adalah inovasi untuk bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak-pihak yang lain baik hubungan internal maupun hubungan eksternal dilakukan demi tercapainya tujuan bersama. Inovasi teknologi adalah inovasi untuk untuk penciptaan atau penggunaan sebuah teknologi baru yang lebih efektif dan lebih mampu dalam memecahkan masalah.

Inovasi sumber daya manusia adalah inovasi untuk perubahan kebijakan yang dibuat guna meningkatkan kualitas tata nilai dan kapasitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia (SDM). Inovasi struktur organisasi adalah inovasi untuk pengadopsian model organisasi baru yang menggantikan model lama yang tidak sesuai perkembangan organisasi.

Penerapan budaya pelayanan harus berlaku bagi semua karyawan, mulai dari dari karyawan level atasan sampai dengan karyawan level bawahan. Supaya penerapannya efektif, maka terlebih dahulu perlu dilakukan sosialisasi mengenai budaya pelayanan yang diterapkan di dalam organisasi tersebut.

Budaya pelayanan harus dibentuk secara mapan dan untuk itu membutuhkan waktu sampai benar-benar menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari diri karyawan. Budaya pelayanan membutuhkan komitmen semua pihak dalam menjalankan proses pelayanan yang sesuai dengan budaya pelayanan tersebut

2. Cara Membangun Budaya Pelayanan

Untuk membangun budaya pelayanan dalam suatu organisasi sehingga mampu diterapkan dalam pelayanan diperlukan langkah-langkah yang sistematis dengan kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

- a. Proses seleksi dan penerimaan karyawan
- b. Orientasi/pengenalan lingkungan
- c. Bimbingan, pengembangan, dan latihan berkelanjutan
- d. Komunikasi internal

- e. Sistem penilaian karyawan
- f. Sistem *reward* dan *punishment*

Pada proses seleksi dan penerimaan karyawan, masing-masing pihak mengerti aspek yang diperhatikan, target yang ingin dicapai. Proses seleksi yang saling menghargai dan terbuka merupakan awal pembentukan budaya pelayanan dalam diri. Pada proses orientasi atau pengenalan lingkungan, karyawan diberikan waktu untuk mengerti dan memahami kondisi yang ada dalam organisasi berikut ritme kerjanya. Biarkan hal tersebut membudaya, sebagai bagian dari pembentukan sikap pelayanan

Bimbingan, pengembangan, dan latihan berkelanjutan dilakukan agar karyawan mempunyai keinginan untuk belajar dan terus menerus membekali diri dengan berbagai pengetahuan sesuai perkembangan jenis pelayanan yang diberikan organisasi. Organisasi harus menciptakan iklim yang kondusif agar bimbingan, pengembangan dan latihan berkelanjutan ini dapat berlangsung dengan baik.

Komunikasi internal yang dilakukan antar karyawan, dengan atasan, bawahan, maupun unit – unit lainnya dilakukan agar tercipta proses kerja yang lebih konsisten dan bertanggung jawab. Sistem penilaian karyawan harus konsisten dan dihubungkan terhadap berbagai tindakan yang dilakukan. Budaya penilaian menjadi komitmen bersama, sehingga hasilnya dihargai dan dapat ditindaklanjuti.

Sistem *reward* dan *punishment* hendaknya dapat dilaksanakan dengan baik. Berbagai bentuk penghargaan dan sanksi diberikan sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Penghargaan dan sanksi dalam system *reward and punishment* dapat memacu perbaikan atau peningkatan kinerja pelayanan.

C. Latihan

1. Jelaskan inovasi-inovasi yang dapat dilakukan dalam pelayanan agar dapat mewujudkan budaya pelayanan yang baik !
2. Apakah kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk membangun budaya pelayanan dalam suatu organisasi?

D. Kunci Jawaban

1. Untuk mewujudkan budaya pelayanan yang baik dan menerapkan pelayanan yang baik diperlukan berbagai inovasi baik melakukan inovasi terhadap produk maupun konsep. Inovasi juga dilakukan terhadap metode, proses kerja, hubungan, teknologi, sumber daya manusia dan struktur organisasi.
2. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk membangun budaya pelayanan dalam suatu organisasi sebagai berikut :
 - a. Proses seleksi dan penerimaan karyawan
 - b. Orientasi/pengenalan lingkungan
 - c. Bimbingan, pengembangan, dan latihan berkelanjutan
 - d. Komunikasi internal
 - e. Sistem penilaian karyawan
 - f. Sistem *reward* dan *punishment*

E. Daftar Pustaka

1. Basuki, Johanes, Budaya Pelayanan Publik, (Jakarta : Hartomo Media Pustaka, 2013)
2. http://asmi.ac.id/e-journals/files/27_EMILIA01.pdf diakses pada tanggal 16 November 2019
3. Sobirin, Achmad, Budaya Organisasi, (Jogjakarta : Penerbit UPP STIM YKPN, 2016)

Universitas
Esa Unggul