

SOCIALIZATION OF THE IMPORTANCE OF GOOD SERVICE TECHNIQUES TO SUPPORT HOSPITAL QUALITY IN PIRNGADI HOSPITAL MEDAN

**Lapiti Gokmatua Sagala, Maduma Sari Sagala, Hafni Cholida Nasution,
Nurhasanah, Azwar Anas Manurung**

Stie Ibmi Medan

*lapitisagala22@gmail.com, Madumasari@gmail.com, hafnicholida80@gmail.com,
nurhasanahsihotang28@gmail.com, azwarkiler1988@gmail.com*

Abstract

The hospital is one of the health facilities that provide health services to the community, the hospital has a very important role in increasing public health expectations. The target of this community service activity is the staff or employees who work at the Pirngadi Medan Hospital, Jl. Prof H. Yamin no 47 Medan. The participants who followed totaled 30 people. This community service activity was carried out on July 4, 2023. The methods used in data collection were observation and lecture methods. With the title socialization of good service techniques to support the quality of hospitals at the Pirngadi Hospital in Medan.

Keywords: service technique, hospital quality.

Abstrak

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan harapan kesehatan masyarakat. Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah staf-staf atau pegawai yang bekerja di RSUD Pirngadi Medan Jl. Prof H. Yamin no 47 Medan. Adapun peserta yang mengikuti berjumlah 30 orang. Kegiatan pengabdian masyarakat ini di laksanakan pada tanggal 04 juli 2023. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode observasi dan ceramah. Dengan judul sosialisasi teknik pelayanan yang baik untuk mendukung kualitas Rumah Sakit pada Rumah sakit Pirngadi Medan.

Kata kunci: teknik pelayanan, kualitas rumah sakit.

PENDAHULUAN

Dewasa ini setiap badan usaha atau perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dalam segi pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dan bersedia untuk memberikan loyalitas mereka. Badan usaha yang banyak memberikan dampak terhadap masyarakat saat ini adalah badan usaha jasa, dimana badan usaha jasa akan memberikan pelayanan bagi orang-orang yang membutuhkan dan sangat memerlukan pelayanannya. Rumah

sakit merupakan badan usaha jasa yang harus ada dan selalu sedia disetiap belahan dunia, karena rumah sakit merupakan tempat layanan kesehatan yang akan memberikan pelayanan pengobatan yang dibutuhkan masyarakat.

Maka dari itu pelayanan dari rumah sakit harus totalitas dengan menjamin kenyamanan dan keamanan pasien yang akan berobat dan yang membutuhkan pelayanan fasilitas rumah sakit. Menurut Irawan, 2002;38

“Pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien mempunyai dampak bagi kualitas rumah sakit. Layanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien”. Sebagai sarana kesehatan, rumah sakit harus mengajari setiap anggotanya untuk menghadapi dan cara menangani masalah medis.

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan yang tugasnya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan punya peran yang sangat penting dalam meningkatkan keadaan kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut agar penyedia jasa pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bahkan maksimal, tidak hanya pelayanan yang sifatnya penyembuhan penyakit tapi juga mencakup pelayanan yang sifatnya pencegahan karena hal ini berpotensi sangat membantu masyarakat. Karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memiliki mutu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Handayani & Iriyanto, 2010).

Totalitas pelayanan mencakup beberapa hal yang harus diperhatikan, mulai dari pelayanan tenaga medis kepada pasien, pelayanan fasilitas umum seperti peralatan dan kebersihan rumah sakit. Maka dari itu diharapkan dengan adanya sosialisasi pengabdian masyarakat oleh dosen kepada staf rumah sakit Pirngadi Medan, dapat memberikan dampak yang baik untuk kemajuan system pelayanan di rumah sakit ini. Tidak hanya mencakup satu system pelayanan saja namun mencakup beberapa system pelayanan lain yang nantinya dapat mensejahterakan masyarakat yang datang untuk berobat ke RS. Pirngadi Medan.

METODE

Sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah staf-staf atau pegawai yang bekerja di RSUD Pirngadi Medan Jl. Prof H. Yamin no 47 Medan. Adapun peserta yang mengikuti berjumlah 30 orang. Kegiatan pengabdian masyarakat ini di laksanakan pada tanggal 04 juli 2023. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode observasi dan ceramah.

Tahapan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini yaitu, identifikasi masalah, pelaksanaan dan evaluasi. Tahapan pertama yaitu dosen mendatangi lokasi penelitian yaitu RSUD Pirngadi Medan kemudian menyampaikan maksud untuk dilakukannya penelitian serta menanyakan mengenai permasalahan umum yang terjadi di rumah sakit Pirngadi Medan sehingga melalui permasalahan tersebut dapat kemudian dilakukan identifikasi masalah. Setelah proses identifikasi masalah maka selanjutnya dilakukan tahap pelaksanaan dengan memberikan seminar mengenai pentingnya teknik pelayanan yang baik untuk mendukung kualitas rumah sakit. Terakhir adalah tahap evaluasi dengan melakukan diskusi Tanya jawab yang bertujuan agar anggota mendapat pemahaman mengenai materi yang disampaikan.

HASIL DAN DISKUSI

Dari hasil dan diskusi yang dilakukan diperoleh permasalahan yaitu mengenai system pelayanan rumah sakit yang masih belum maksimal diantaranya adalah :

1. Fasilitas toilet umum yang kurang bersih
2. Pelayanan ketanggapan staf rumah sakit yang belum maksimal

Dari permasalahan tersebut maka, kami berinisiatif untuk memaparkan materi mengenai hal apa saja yang harus dilakukan agar kedua permasalahan tersebut dapat segera teratasi.

Teknik pelayanan yang harus dilakukan Rumah Sakit:

1. Mengoptimisasikan jadwal temu Dokter dan pasien

Cara ini dilakukan agar membantu mengurangi waktu tunggu pasien untuk bertemu dokter dan memastikan bahwa pasien mendapat perawatan yang sesuai.

2. Menyediakan fitur rekam medis digital

Tujuannya agar dapat membantu mengakses dan membagikan informasi medis pasien secara online.

3. Gunakan E-Procurement system

Agar dapat membantu membeli barang dan jasa secara online, sehingga rumah sakit dapat mengelola persediaan menjadi efektif.

4. Mengelola sistem klaim asuransi dengan baik

Cara ini harus dilakukan karena sebagian besar pasien menggunakan asuransi kesehatan untuk membayar biaya perawatan rumah sakit.

5. Menambah staf Cleaning Service

Staf cleaning servis sangat dibutuhkan agar kebersihan fasilitas-fasilitas rumah sakit seperti toilet umum dapat terpelihara dengan baik sehingga dapat mengurangi complain dari masyarakat.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini di laksanakan pada tanggal 04 juli 2023. Peserta yang hadir 30 peserta. Pelaksanaan sosialisasi mengenai pentingnya teknik pelayanan, tim dosen melakukan pendataan kepada peserta yang hadir. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam sebagai berikut :

No	Keterangan
1	Pembukaan seminar oleh Ibu Hafni Cholida Nasution S.H., M.Kn.
2	Pemaparan materi dengan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan oleh Ibu Lapiti Sagala S.E., M.M.
3	Pemaparan materi mengenai pentingnya teknik pelayanan bagi kualitas rumah sakit oleh Ibu Maduma Sari Sagala S.E., M.M.
4	Pemaparan materi mengenai bagaimana teknik yang harus dilakukan rumah sakit kepada masyarakat oleh Ibu Nurhasanah S.E., M.M.
5	Menjawab pertanyaan yang ditanyakan anggota seminar oleh Bapak Azwar Anas S.Pd I, S.E., M.M



Gambar 1 : Pemaparan materi Pentingnya Teknik Pelayanan Yang Baik Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Rumah Sakit



Gambar 2 : Pemaparan materi Pentingnya Teknik Pelayanan Yang Baik Untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Rumah Sakit



Gambar 3 : Dokumentasi bersama Staf RSUD Pirngadi Medan

KESIMPULAN

Melalui pemaparan materi mengenai pentingnya teknik pelayanan yang baik untuk mendukung kualitas rumah sakit maka diperoleh kesimpulan bahwa rumah sakit memerlukan teknik untuk meningkatkan system pelayanan agar lebih maksimal. melalui seminar ini diharapkan rumah sakit memperbaiki kekurangan yang ada mengenai system pelayanannya, karena masyarakat membutuhkan system pelayanan maksimal agar segala keperluan mereka dapat terpenuhi dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Armstrong, Gary dan Philip Kotler. 1996. Principles of Marketing. 7th edition. Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Parasuraman, et al. 1998. Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality
- Azwar,Azrul., 1994. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi ketiga, Ciputat,. Tangerang : Binarupa
- Blank, W.E. 1982. Handbook for Developing Competency-Based Training Programs. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.

- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks,. Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Rakhmad, Jalauddin,1999, Metode Penelitian Komunikasi, penerbit Remadja Rosdakarya, Bandung.
- Sekaran, Uma, 1992, Research Method For Bussiness: A Skill Building Approach, Second Edition, John Wiley & Son Inc, New York.
- Sitepu, Nirwana K, 1994, Analisis Jalur, UPT jurusan Statistik, Universitas Padjajaran Bandung.
- Sugiyono, 1999, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, 2001, Total Quality Management, Penerbit Andi, Yogyakarta.