

## Pendampingan Pelayanan Prima Di Klinik Shinta Medika

**Trio Saputra\*, Eka, Wasiah Sufi**

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning  
email: trio\_saputra@unilak.ac.id

### **Abstract**

*The partner who is the target of the community service program is the Shinta Medika Clinic. Based on the results of observations and interviews, there are 3 main problems faced by partners including: (1) employees are not yet friendly to patients (2) the appearance of employees in providing services has not been noticed (3) service time does not yet have standards in providing services. Based on the above problems, solutions are offered (1) Assistance in providing services to patients (2) Assistance in employee performance in supporting services (3) Assistance in improving service standards. This program activity uses training and mentoring methods. The results of this service activity (1) Increasing employee knowledge in providing excellent service to patients, (2) Increasing knowledge in appearance to provide excellent service and (3) Maintaining service standards at the Shinta Medika clinic.*

**Keywords:** Assistance, Excellent Service, Clinic

### **Abstrak**

*Mitra yang menjadi sasaran kegiatan program pengabdian kepada masyarakat adalah Klinik Shinta Medika. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terdapat 3 masalah utama yang dihadapi oleh mitra diantaranya adalah: (1) karyawan belum bersikap ramah kepada pasien (2) Penampilan pegawai dalam memberikan layanan belum diperhatikan (3) waktu pelayanan belum memiliki standar dalam memberikan layanan. Berdasarkan permasalahan diatas ditawarkan solusi (1) Pendampingan dalam pemberian pelayanan kepada pasien (2) Pendampingan penampilan karyawan dalam menunjang pelayanan (3) Pendampingan penyusunan standar pelayanan. Kegiatan program ini menggunakan metode pelatihan dan pendampingan. Hasil kegiatan pengabdian ini (1) Meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien, (2) Meningkatkan pengetahuan dalam penampilan untuk memberikan pelayanan prima dan (3) Tersusunya standar pelayanan di klinik Shinta medika.*

**Kata Kunci:** Pendampingan, Pelayanan Prima, Klinik

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan bisnis kesehatan melalui klinik dan rumah sakit merupakan bentuk peningkatan layanan kesehatan. Dalam pemberiaan layanan sektor swasta penyelenggara dibidang pendidikan dan kesehatan teidak terlepas dari pemberian pelayanan publik. Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam penyelenggaraan layanan publik tidak terlepas dari standar yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan.

Oleh sebab itu penyelenggara pelayanan publik juga harus meningkatkan layanan yang diberikan, tidak hanya mengejar omset yang di dapatkan tapi juga memperhatikan layanan yang diberikan sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Klinik Shinta medika merupakan penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan yang ada dikota pekanbaru, bertempat dijalan HR Soebratas di samping Riau Pos. Klinik Shinta medika

mempunyai pelayanan kesehatan sebagai berikut:

**Tabel 1. Pelayanan Kesehatan Klinik Shinta Medika**

No	Layanan	Jam Pelayanan
1	Poli umum	08.00-22.00
2	Poli kebidanan	08.00-22.00
3	USG	19.00-21.00
4	Kitanan	08.00-16.00
5	Apoteker	08.00-22.00

Sumber : klinik Shinta medika, 2023

Berdasarkan data pelayanan kesehatan diatas menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pasien mempunyai jam pelayanan. Oleh sebab itu juga sesuai dengan aturan kelengkapan layanan yang diberikan juga merupakan unsur dari pelayanan publik yang diberikan sehingga sejalan dengan peningkatan pelayanan yang diberikan.

Klinik Shinta medika merupakan klinik utama dimana layanan yang diberikan sesuai dengan faskes satu. Karyawan dan pegawai Shinta medika terdapat 8 orang karyawan dapat dilihat berikut :

**Tabel 2. Karyawan Klinik Shinta Medika**

No	Karyawan	Jabatan
1	dr. Dian Astuti	Dokter Umum
2	Tugina Amd.Keb	Bidan
3	Deby Shinta, Amd. Keb, S.KM	Bidan
4	Indah dwi Wahyuni, S. ST, M.Kes	Bidan
5	Nona Novalia, S. Farm.Apt	Apoteker
6	Rita Ningsi, Amd.,Keb	Bidan
7	Rachmawati, Amd.Kep	Perawat
8	Ningtias	Kasir

Sumber : klinik Shinta medika, 2023

Data diatas menunjukkan jumlah karyawan di klinik Shinta medika berjumlah 8 orang. Beberapa posisi dapat dilihat sebagai dokter umum, bidan, apoteker, perawat dan kasir. Pemberian

pelayanan prima juga menjadi tantangan bagi setiap karyawan dengan berbagai posisi tersebut.

Selain itu juga dalam mendukung klinik Shinta medika setiap karyawan harus dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pasien, peningkatan tersebut tidak hanya dalam pemberian sarana prasarna tapi juga harus dapat memberikan sikap yang baik bagi setiap pasien yang datang.

Beberapa permasalahan yang didapat dalam pemberian pelayanan prima di klinik Shinta medika adalah pertama sikap karyawan yang belum ramah dalam memberikan layanan kedua penampilan pegawai dalam pelayanan belum rapi ketiga standar pelayanan yang diberikan belum ada. Oleh sebab itu tim pendampingan pengabdian kepada masyarakat dari fakultas ilmu administrasi universitas akan memberikan pendampingan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada.

Sejalan dengan itu juga perkembangan dan kompetitor dalam bidang kesehatan juga terus berkembang, untuk menjaga eksistensi klinik kesehatan menjadi hal yang sangat penting tidak hanya memberikan keuntungan kepada klinik tapi juga harus dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

## METODE PENGABDIAN

Kegiatan ini memiliki tahapan-tahapan dalam melakukan penerapan kepada mitra klinik Shinta medika. Pelaksanaan berdasarkan permasalahan yang diamati dan wawancara bersama mitra yang menjadi target pengabdian. Untuk mencapai tujuan program kegiatan tersebut dilakukan perencanaan, pelaksanaan, refleksi dan tindak lanjut dalam kegiatan program pengabdian tersebut.

Kegiatan perencanaan melakukan identifikasi permasalahan dengan melakukan kegiatan observasi dan wawancara bersama mitra dengan menghasilkan solusi terhadap permasalahan yang terjadi. Kemudian

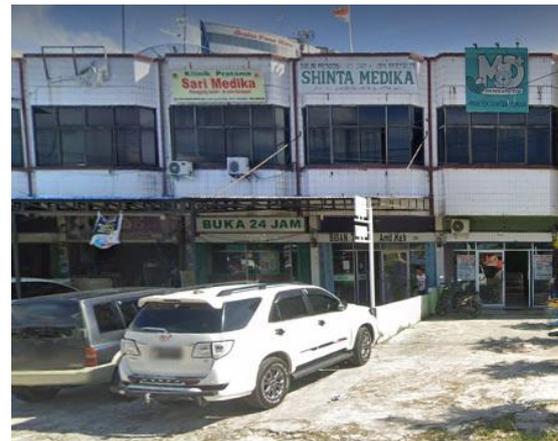
dilanjutkan dengan kegiatan pelaksanaan melalui pelatihan dan pendampingan untuk menghasilkan solusi yang dibutuhkan oleh mitra dalam mengatasi permasalahan. Selanjutnya refleksi dilakukan dalam bentuk evaluasi kegiatan program pengabdian yang dilakukan dalam melihat kekurangan dan kelemahan dalam proses program tersebut untuk melihat efektivitas capaian yang dihasilkan. Yang terakhir melakukan tindak lanjut untuk penguatan mitra dalam mengembangkan program kegiatan yang lebih baik untuk kedepannya. Berikut di gambarkan metode kegiatan dalam pelaksanaannya sebagai berikut :



Gambar 1. Metode Pelaksanaan Kegiatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat ini dilakukan pada hari kamis tanggal 7 juli 2023 di klinik shinta medika di jalan HR Soebrantas nomor 5 kelurahan sidomulyo barat kecamatan tuah madani kota pekanbaru.



Gambar 2. Lokasi pengabdian Masyarakat

Kegiatan diikuti oleh lima orang karyawan klinik shinta medika, kegiatan yang pertama dilakukan dengan menyampaikan materi tentang sikap pelayanan kepada pasien dengan menerapkan senyum, sapa dan salam. Ini dilakukan agar dapat memberikan kesan kepada pasien terlayani dengan baik dengan sikap para karyawan klinik Shinta medika.



Gambar 3. Kegiatan yang dilaksanakan

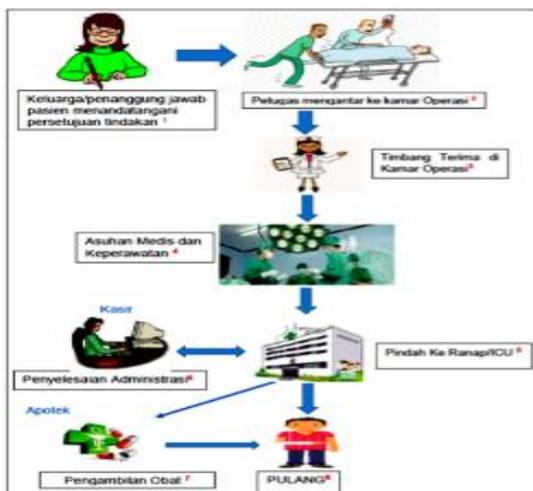
Kemudian dilanjutkan dengan menyampaikan materi mengenai penampilan dalam melayani yang disampaikan oleh ibuk wasiah sufi S.Sos.,M.Si, penampilan menjadi salah satu bentuk dan indikator pendukung dalam pelayanan prima oleh sebab itu penampilan yang menarik juga penting dalam melayani pasien. Diskusi di sesi pendampingan saat kegiatan dilakukan ditemui belum adanya standar dalam penampilan pegawai oleh sebab itu tim pendamping memberikan solusi

pemberian jadwal penyusunan dalam pemakaian baju dinas di setiap harinya. Salah satu contoh yang ditampilkan dapat dilihat dalam gambar berikut.



**Gambar 4. Contoh penampilan pegawai dalam pelayanan**

Kegiatan berikutnya dilakukan adalah memberikan materi standar pelayanan kepada karyawan klinik shinta medika, dalam aturan pelayanan publik standar pelayanan sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, seperti contoh pemberian pelatihan standar operasional prosedur pelayanan pasien dan alur pelayanan pasien yang tim berikan materi contoh sebagai berikut.



**Gambar 5. Model Alur Pelayanan Pasien**

Setelah pemberian ketiga materi mengenai sikap karyawan dalam melakukan pelayanan pada pasien, kemudian pemberian materi penampilan karyawan dalam melayani dan pemberian materi mengenai standar pelayanan publik.

Kegiatan dilanjutkan dengan pemberian cendera mata kepada klinik shinta medika.

## SIMPULAN

Pendampingan pelayanan prima di klinik shinta medika untuk meningkatkan pengetahuan dalam melakukan pelayanan prima bagi pasien klinik. Hal ini penting dilakukan tidak hanya memberikan kepercayaan kepada klinik shinta medika tapi juga memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien

Dengan adanya pendampingan pelayanan prima di klinik shinta medika karyawan dapat mengetahui dan memahami tentang pelayanan prima. Kegiatan pengabdian masyarakat ini perlu dilanjutkan, dalam materi komitmen pelayanan publik agar sumber daya manusia memberikan komitmen dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian masyarakat ini diharapkan: Pendampingan ini perlu dilakukan secara berkelanjutan, mengingat bahwa pelayanan prima sangat penting diterapkan oleh karena itu manajemen klinik shinta medika juga harus memberikan komitmen dalam peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada fakultas ilmu administrasi dalam pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dan mitra pengabdian Klinik Shinta Medika.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- [2] Juaini, M., Rusdarti, R., & Sudana, M. (2016). Supervisi akademik berbasis pelayanan prima pada guru SMA di Kabupaten Lombok Timur. *Educational Management*, 5(1), 55-63.
- [3] Isyandi, B., Taufiq, A., Saputra, T., & Prihati, P. (2022). Faktor-Faktor

- Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Mata Pbec. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 19(2), 172-179.
- [4] Saputra, T., & Utami, B. C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta Lpm*, 20(2), 61-66.
- [5] Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89-100.
- [6] Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- [7] Suhartono, S., Azizah, E. P. N., Hakim, L., & Hartanti, H. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: Ka Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 262-273.