



PROPOSAL

PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE

2019

PROPOSAL

PELATIHAN SERVICE EXCELLENCE

I. PENDAHULUAN

Membangun budaya pelayanan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan adalah pekerjaan besar. Pekerjaan ini melibatkan setiap orang dalam unit pelayanan dimana diharapkan mereka bukan sekedar bekerja, akan tetapi juga mau melibatkan perasaan, pikiran serta mengembangkan perilaku. Tanpa hal tersebut sulit dikembangkan adanya budaya Service Excellence (pelayanan prima).

Peningkatan terus menerus (Continuous Improvement) harus selalu dilakukan agar pelayanan terhadap pelanggan pun meningkat dari waktu ke waktu. Peran tenaga kesehatan/ karyawan dalam unit pelayanan menentukan kelangsungan keberadaan fasilitas itu sendiri. Apabila mutu pelayanan meningkat, dampak pada organisasi secara menyeluruh akan dapat dirasakan pula oleh para anggotanya.

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, maka Rumah Sakit, Puskesmas dan fasilitas pelayanan kesehatan lain harus dikelola dengan prinsip-prinsip pelayanan kesehatan yang baik yang mengutamakan mutu dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan fasilitas kesehatan yang baik dan bermutu, akan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (customer) dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada fasilitas kesehatan tersebut.

Pelatihan Service Excellence dalam Pelayanan Kesehatan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan di lingkungan masing-masing. Pelatihan ini secara keseluruhan akan mendukung penerapan

II. TUJUAN PELATIHAN

Tujuan Pembelajaran Umum

Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu melakukan Service excellence dalam pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Tujuan Pembelajaran Khusus

Setelah mengikuti pelatihan peserta mampu:

- 1) Menjelaskan konsep dasar *Service Excellence* dan paradigma pelayanan
- 2) Menjelaskan etika pelayanan pelanggan
- 3) Menjelaskan karakteristik pelayanan dan karakteristik pelanggan di Fasilitas Kesehatan
- 4) Melakukan *Service Excellence*
- 5) Menangani Keberatan dan Keluhan Pelanggan (*Handling Complaints*)

III. STRUKTUR PROGRAM

Untuk mencapai tujuan pembelajaran tersebut diatas, materi pelatihan disusun dengan struktur program sebagai berikut

No	Materi	Jam Pelajaran			
		T	P	PL	JML
1	Kebijakan pelayanan Pubik, Konsep Dasar <i>Service Excellence</i> , Paradigma Pelayanan dan etika pelayanan pelanggan	1	2	0	2
2	Karakteristik Pelayanan dan karakteristik Pelanggan di fasilitas kesehatan	1	3	0	3
3	<i>Service Excellence Skills</i>	2	6	0	7
4	Menangani Keberatan dan Keluhan Pelanggan (<i>Handling Complaints</i>)	2	3	0	4
5	Action Plan dan Pengembangan Pelayanan	1	2	0	2
Total		7	16	0	18

Catatan : T : Teori P : Penugasan PL : Praktek Lapangan

IV. PROSES PELATIHAN

1. Pre-test

Pelaksanaan pre-test dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman awal peserta terhadap materi yang akan diberikan pada proses pembelajaran.

2. Membangun komitmen belajar

Kegiatan ini ditujukan untuk mempersiapkan peserta dalam mengikuti proses pelatihan. Faktor yang perlu dipertimbangkan dalam proses Membangun Komitmen Belajar (MKB) adalah tujuan pelatihan, peserta (jumlah dan karakteristik), waktu yang tersedia, sarana dan prasarana yang tersedia. Proses pembelajaran dilakukan dengan berbagai bentuk permainan sesuai dengan tujuan pelatihan. Proses pembelajaran meliputi:

a. Forming

Pada tahap ini setiap peserta masing-masing masih saling observasi dan memberikan ide ke dalam kelompok. Pelatih berperan memberikan rangsangan agar setiap peserta berperan serta dan memberikan ide yang bervariasi.

b. Storming

Pada tahap ini mulai terjadi debat yang makin lama suasananya makin memanas karena ide yang diberikan mendapatkan tanggapan yang saling mempertahankan idenya masing-masing. Pelatih berperan memberikan rangsangan pada peserta yang kurang terlibat agar ikut aktif menanggapi

c. Norming

Pada tahap ini suasana yang memanas sudah mulai reda karena kelompok sudah setuju dengan klarifikasi yang dibuat dan adanya kesamaan persepsi. Masing-masing peserta mulai menyadari dan muncul rasa mau menerima ide peserta lainnya. Dalam tahap ini sudah terbentuk norma baru yang disepakati kelompok. Pelatih berperan membuatkan ide yang telah disepakati menjadi ide kelompok.

d. Performing

Pada tahap ini kelompok sudah kompak, diliputi suasana kerjasama yang harmonis sesuai dengan norma baru yang telah disepakati bersama. Pelatih berperan memicu kelompok agar masing-masing peserta ikut serta aktif dalam setiap kegiatan kelompok dan tetap menjalankan norma yang telah disepakati.

Hasil yang didapatkan pada proses pembelajaran:

- 1) Harapan yang ingin dicapai
- 2) Kekhawatiran
- 3) Norma kelas
- 4) Komitmen
- 5) Pembentukan tim (organisasi kelas)

3. Pengisian pengetahuan/ wawasan

Setelah materi Membangun Komitmen Belajar, kegiatan dilanjutkan dengan memberikan materi Kebijakan pelayanan public sebagai dasar pengetahuan/ wawasan yang sebaiknya diketahui peserta dalam pelatihan ini.

4. Pemberian pengetahuan dan ketrampilan

Pemberian materi pengetahuan dan keterampilan dari proses pelatihan mengarah pada kompetensi yang akan dicapai oleh peserta. Penyampaian materi dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang melibatkan semua peserta untuk berperan serta aktif dalam mencapai kompetensi tersebut, yaitu curah pendapat, ceramah tanya jawab, diskusi kelompok, demonstrasi, simulasi, studi kasus, latihan, dan bermain peran.

Pengetahuan dan keterampilan yang disampaikan meliputi materi:

- a. Konsep dasar Service Excellence dan paradigma pelayanan
- b. Etika pelayanan
- c. Karakteristik pelayanan kesehatan di Rumah sakit/Puskesmas/Klinik dan karakteristik pelanggan di Rumah sakit/Puskesmas/Klinik
- d. Keterampilan Service Excellence
- e. Penanganan Keberatan dan Keluhan Pelanggan (Handling Complaints)

Setiap hari sebelum proses pembelajaran dimulai, pelatih/fasilitator melakukan kegiatan refleksi dimana pada kegiatan ini pelatih/fasilitator bertugas untuk menyamakan persepsi tentang materi yang sebelumnya diterima sebagai bahan evaluasi untuk proses pembelajaran berikutnya.

5. Evaluasi

- a. Evaluasi yang dimaksudkan adalah evaluasi terhadap proses pembelajaran tiap hari (refleksi) dan terhadap pelatih/fasilitator.

- b. Evaluasi tiap hari (refleksi) dilakukan dengan cara mereview kegiatan proses pembelajaran yang sudah berlangsung, sebagai umpan balik untuk menyempurnakan proses pembelajaran selanjutnya.
- c. Evaluasi terhadap fasilitator dilakukan oleh peserta pada saat pelatih/fasilitator telah mengakhiri materi yang disampaikan. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan form evaluasi terhadap pelatih/fasilitator.

6. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Masing-masing peserta menyusun rencana tindak lanjut (action plan) berupa rencana kerja dan pengembangan pada unit kerja yang dapat dilaksanakan setelah mengikuti pelatihan.

7. Post Test

Pelaksanaan post tes dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman akhir peserta terhadap materi yang telah diberikan pada proses pembelajaran. Tujuannya adalah mengetahui peningkatan nilai dari pre ke post test sehingga penyelenggara dapat mengetahui seberapa besar peningkatan point dari pre ke post test.

Kemudian dapat diketahui diantara peserta yang tidak mengalami kenaikan point. Kenaikan point post test menggambarkan keberhasilan proses pembelajaran selama pelatihan berlangsung sehingga dapat menjadi feed back bagi peserta, penyelenggara dan fasilitator sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk perbaikan ke depan.

8. Evaluasi penyelenggaraan

Evaluasi terhadap penyelenggaraan pelatihan yang dilakukan setelah semua materi disampaikan dan sebelum penutupan. Tujuan evaluasi penyelenggaraan adalah mendapatkan masukan dari peserta tentang penyelenggaraan pelatihan yang akan digunakan untuk menyempurnakan penyelenggaraan pelatihan berikutnya.

V. PESERTA

a. Asal Peserta:

Peserta berasal dari Rumah Sakit Mata Undaan

b. Kriteria peserta sebagai berikut:

- 1) Mendapatkan izin tertulis dari pimpinan instansinya
- 2) Bersedia mengikuti pelatihan sampai selesai

c. Jumlah peserta:

Dalam satu kelas, peserta maksimal berjumlah 30 orang.

VI. PELATIH

Kriteria pelatih pelatihan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan kesehatan adalah:

- a. Pendidikan minimal S2 Kesehatan
- b. Memiliki pengalaman sebagai pelatih
- c. Menguasai substansi yang akan dilatihkan (profesional dibidangnya).
- d. Memahami dan melakukan kurikulum service excellence, terutama Garis-Garis Besar Program Pembelajaran (GBPP).

Pelatih dalam Pelatihan Service Excellence adalah

- a. Bambang Riyadi, SKM, M.MKes
- b. Ledy Martha Aridiana, S.Kep. Ns. M.Kes

VII. TEMPAT PENYELENGGARAAN

Tempat penyelenggaraan pelatihan service excellence dalam pelayanan kesehatan adalah RS Mata Undaan, Jalan Undaan Kulon No. 19 Surabaya.

VIII. EVALUASI

Evaluasi pelatihan dilakukan terhadap 3 (tiga) komponen utama, yakni peserta pelatihan, pelatih/fasilitator dan pemeriksa/pengelola pelatihan.

1. Peserta

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil pembelajaran dari peserta. Evaluasi terhadap peserta dilakukan melalui:

- a. Pengukuran terhadap hasil belajar dari aspek kognitif dapat dilihat dari kenaikan nilai hasil pre dan post test, yang dilakukan oleh penyelenggara dalam 2 tahapan yaitu :
 - 1) Penjajagan awal melalui pre test.
 - 2) Penjajagan akhir melalui post test untuk mengetahui pemahaman peserta terhadap materi yang telah diberikan.
- b. Pengamatan dan penilaian terhadap tugas yang diberikan

2. Pelatih/Fasilitator

Evaluasi ini ditujukan untuk mengetahui kemampuan pelatih/fasilitator dalam menyampaikan pengetahuan dan atau keterampilan yang penilaiannya dilakukan oleh peserta, meliputi:

- 1) Penguasaan materi
- 2) Ketepatan waktu
- 3) Sistematika penyajian
- 4) Penggunaan metode dan alat bantu diklat
- 5) Empati, gaya dan sikap terhadap peserta
- 6) Penggunaan bahasa dan volume suara
- 7) Pemberian motivasi belajar kepada peserta
- 8) Pencapaian TPU/TPK
- 9) Kesempatan Tanya jawab
- 10) Kemampuan menyajikan
- 11) Kerapihan pakaian
- 12) Kerjasama tim pengajar

3. Penyelenggara

Evaluasi dilakukan oleh peserta pelatihan terhadap penyelenggara pelatihan. Obyek evaluasi adalah pelaksanaan administrasi dan akademis, meliputi:

- 1) Tujuan pelatihan.
- 2) Relevansi program pelatihan dengan tugas.
- 3) Manfaat setiap materi pembelajaran bagi pelaksanaan tugas.
- 4) Manfaat pelatihan bagi instansi.
- 5) Mekanisme pelaksanaan pelatihan.
- 6) Hubungan peserta dengan penyelenggara pelatihan.
- 7) Pelayanan kesekretariatan terhadap peserta.
- 8) Pelayanan akomodasi dan lain-lain.
- 9) Pelayanan konsumsi.
- 10) Pelayanan kesehatan.
- 11) Pelayanan kepustakaan.
- 12) Pelayanan komunikasi dan informasi.

IX. SERTIFIKASI

Setiap peserta yang telah mengikuti pelatihan dengan ketentuan hadir 95% dari keseluruhan jumlah jam pembelajaran dengan nilai post test dan sikap dengan perolehan nilai minimal 70,01, akan mendapatkan sertifikat pelatihan. Apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut maka peserta hanya akan mendapatkan surat keterangan telah mengikuti pelatihan yang ditandatangani oleh penyelenggara pelatihan.

X. PEMBIAYAAN/ DANA

Biaya Pelatihan 1 paket sebesar Rp. 8.000.000,00 (Delapan Juta Rupiah).

Malang, 18 September 2019



(Bambang Riyadi, SKM. M.Kes)