



## PUSKESMAS ADIMULYO

PRESENT

MOTIVASI, TRAINING DAN  
PELATIHAN

# SERVICE EXCELLENT

SINERGI KARYAWAN PUSKESMAS  
ADIMULYO, DALAM RANGKA MENUJU  
KUALITAS PELAYANAN TERBAIK  
SESUAI DENGAN VISI & MISI  
DI TAHUN 2023

### NARASUMBER & TRAINER:



drg. Ika Rifdiana Idriani, M.M



Dahri Iswanto, Amd



H. Nur R. Asyik, S.E, M.M

### KEGIATAN :

- CAPACITY BUILDING
- FUN GAMES
- IN HOUSE TRAINING



**MEXOLIE HOTEL**

SEKAR JAGAD ROOM



**27 NOVEMBER 2022**  
**JAM 07.00-16.00 WIB**



ORGANIZED BY WHK

## *SERVICE EXCELLENT* PUSKESMAS ADIMULYO

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, Puskesmas Adimulyo mengadakan kegiatan *Service Excellent* dengan tema “Sinergi Karyawan Puskesmas Adimulyo, Dalam Rangka Menuju Kualitas Pelayanan Terbaik Sesuai Visi dan Misi di Tahun 2023”. Kegiatan ini diselenggarakan Pada hari Minggu, 27 November 2022 di Hotel Mexolie Kebumen.

Kegiatan *service excellent* ini diikuti oleh seluruh karyawan Puskesmas Adimulyo sejumlah 58 orang. Dalam sambutannya Kepala Puskesmas Adimulyo mengajak agar seluruh karyawan menerapkan ilmu *service excellen* ini pada setiap kegiatan pelayanan di Puskesmas Adimulyo, baik kegiatan dalam gedung maupun luar gedung.

Adapun narasumber dalam acara ini yaitu bapak Dahri Iswanto, A.Md dan bapak Hamam. Dalam materinya, bapak hamam menyampaikan bahwa “Puskesmas menjadi pusat pelayanan kesehatan dan menjadi garda terdepan. Puskesmas yang memberikan pelayanan prima secara konsisten kepada masyarakat melalui pelayanan public yang bagus akan membentuk **citra** terhadap Puskesmas”

Adanya keluhan terjadi karena pelayanan yang diterima lebih rendah dari persepsi awal. Pengalaman WOW didapatkan ketika masyarakat mendapatkan pelayanan diatas persepsi dan ekspektasi awal. Puskesmas memiliki 4 prinsip dalam *service excellent*, yaitu :

1. Puskesmas dapat melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat untuk menjawab kebutuhan masyarakat
2. Identifikasi kepuasan pelanggan melalui kotak saran, wawancara, survey kepuasan dan lain-lain.
3. Puskesmas dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat agar pengorbanan sebanding atau lebih kecil
4. Kenyamanan merupakan dampak dari sistem manajemen pelayanan yang bermutu baik.

Bapak Dahri Iswanto sebagai narasumber kedua menyampaikan bahwa “Puskesmas merupakan tempat padat modal, padat tenaga, padat kerja yang sesuai dengan standar mutu nasional. Namun juga padat komplain. Maka dari itu berikan pelayanan terbaik dengan senyuman dan pelayanan prima”

Tujuan utama *service excellent* adalah untuk membangun rasa kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan. Kepercayaan dan kepuasan dari pelanggan akan membuat mereka menjadi setia dan akan menggunakan kembali jasa kita ketika mereka membutuhkannya. Pelayanan yang bermutu tinggi juga bertujuan untuk menghindari adanya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari.



Menerapkan *service excellent* dalam pelayanan kesehatan dapat berupa tindakan nyata seperti:

- a. Tersenyum, menyapa dan memberi salam kepada pasien
- b. Cepat dan juga tepat waktu dalam memberi tindakan pada pasien
- c. Mendengarkan dengan sabar dan aktif keluhan pasien tanpa menghakimi
- d. Berpenampilan rapi dan bersih
- e. Menerangkan apa yang sedang Anda lakukan
- f. Mengucapkan terima kasih
- g. Mengingat nama pasien
- h. Memperlakukan sejawat dengan hormat

Memberikan *service excellent* bukan hanya perkara soal apakah pasien akan puas dengan pelayanan yang didapatnya dan menaikkan citra tenaga/fasilitas kesehatan yang dikunjunginya. Melainkan juga, ini sebagai upaya dalam membantu pasien untuk mendapatkan dukungan dan akses mencapai kesembuhan.

Alur dan sistem yang efektif tentunya juga akan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan prosedur medis dan rasa stres yang dirasakan oleh pasien. Makin efektif pelayanan, makin sedikit pula waktu yang terbuang sia-sia saat pasien menggunakan suatu layanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang menjalankan *service excellent* pun akan mendapatkan tempat istimewa di hati pasien serta membantu pasien lebih semangat untuk sembuh dan berobat.

Puskesmas Adimulyo siap menerapkan *service excellent*