

Pentingnya Pelatihan Pelayanan Prima bagi Tenaga *Outsourcing* di Rumah Sakit

Tutik Rahayu¹, Yanto Lesmana², Pupung Purnamasari³

¹Universitas Pertiwi

²Universitas Pertiwi

³Universitas Pelita Bangsa

email: tutikrahayu243@pertiwi.ac.id, yanto.lesmana@pertiwi.ac.id, pupungpurnamasari@pelitabangsa.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

26-06-2025

Disetujui :

07-06-2025

Dipublikasikan :

29-07-2025

ABSTRAK

Petugas *outsourcing* seperti satpam, *cleaning service*, petugas parkir dan tenaga non-medis lainnya memiliki peran penting dalam membentuk citra pelayanan rumah sakit. Namun kenyataan sehari-hari, masih banyak tenaga *outsourcing* yang terabaikan dan belum mendapatkan pelatihan intensif tentang pelayanan prima kepada pelanggan, yang berdampak pada rendahnya kualitas interaksi dengan pasien dan pengunjung. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pelayanan prima bagi petugas *outsourcing* melalui pendekatan pendidikan dan pelatihan intensif. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui pelatihan langsung, observasi, dan wawancara. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep pelayanan prima, komunikasi efektif, serta sikap profesional di lingkungan kerja rumah sakit. Diharapkan program ini dapat menjadi model pengembangan kompetensi SDM *outsourcing* secara berkelanjutan di sektor layanan kesehatan.

Kata Kunci: pelatihan, petugas *outsourcing*, pelayanan prima, rumah sakit.

ABSTRACT

Outsourced personnel such as security guards, cleaning staff, parking attendants, and other non-medical staff play a crucial role in shaping the image of hospital services. However, in reality, many outsourced personnel are neglected and have not received intensive training in excellent customer service, resulting in poor interactions with patients and visitors. This community service activity aims to improve the understanding and skills of excellent service for outsourced personnel through an intensive educational and training approach. The method used is descriptive qualitative through direct training, observation, and interviews. The results of the activity showed an increase in participants' understanding of the concept of excellent service, effective communication, and professional attitudes in the hospital work environment. It is hoped that this program can become a model for the sustainable development of outsourced human resource competencies in the healthcare sector.

Keywords: training, outsourcing officers, excellent service, hospitals.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Sabajaya Publisher. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Dalam dunia pelayanan kesehatan, kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan (pasien serta keluarga pasien) menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Petugas *outsourcing* seperti satpam, petugas kebersihan, dan tenaga parkir sering menjadi garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan pelanggan. Meskipun mereka bukan tenaga medis, perilaku dan cara mereka memberikan pelayanan turut berpengaruh besar terhadap persepsi pelanggan terhadap rumah sakit.

Namun, kenyataannya petugas *outsourcing* jarang mendapatkan pelatihan khusus terkait pelayanan prima. Hal ini berdampak pada rendahnya kesadaran akan pentingnya sikap ramah, komunikatif, dan solutif terhadap pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan intervensi berupa pendidikan

dan pelatihan intensif sebagai bagian dari pengabdian masyarakat untuk meningkatkan kompetensi dan kesadaran pelayanan prima.

METODE PENELITIAN

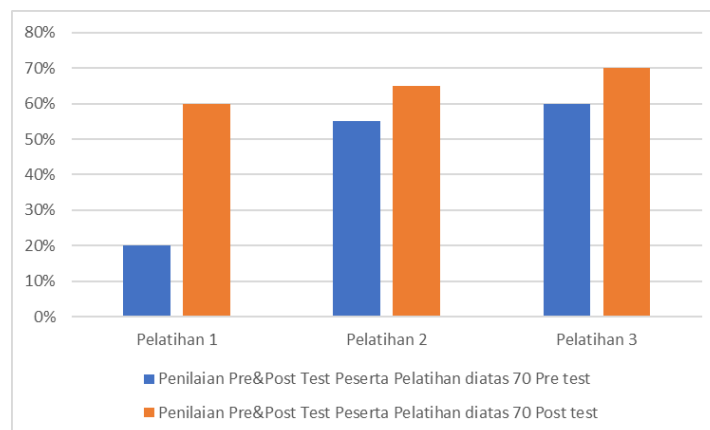
Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui kegiatan pengabdian masyarakat berbasis pelatihan partisipatif. Kegiatan dilakukan di salah satu rumah sakit swasta di wilayah Jabodetabek, yang memiliki jumlah petugas *outsourcing* aktif sebanyak 90 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan diikuti oleh 50 peserta dari berbagai jenis pekerjaan *outsourcing* (keamanan, kebersihan, parkir). Hasil evaluasi pelatihan menunjukkan adanya

Tabel 1 Evaluasi Pelatihan Pelayanan Prima petugas *outsourcing*

	Sebelum Pelatihan	Setelah Pelatihan
Knowledge	<i>Pre-test</i> mendapat nilai diatas 70 hanya 10%	<i>Post-test</i> mendapat nilai diatas 70 menjadi 80%
Skill	Komunikasi kurang jelas, tidak teratur, ragu ragu dan tidak percaya diri	Komunikasi lebih jelas, teratur, tegas namun ramah dan percaya diri.
Attitude	Observasi dari supervisor dilapangan perilaku petugas <i>outsourcing</i> tampak minder, kurang tegas dan belum bisa berkomunikasi dengan baik pasien/keluarganya	Observasi dari supervisor dilapangan perilaku petugas <i>outsourcing</i> lebih percaya diri, lebih tegas tetapi tetap sopan dan ramah, serta sudah bisa menjelaskan dengan teratur.



Gambar 1 Grafik Capaian Penilaian Pre dan Post Test setiap sesi diatas 70

KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan yang dilakukan intens terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas *outsourcing* di rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Pelatihan ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kompetensi, tetapi juga membentuk sikap positif dan profesional dalam bekerja. Diperlukan kesinambungan program pelatihan secara berkala serta keterlibatan aktif dari manajemen rumah sakit dalam membina petugas *outsourcing* agar kualitas pelayanan secara keseluruhan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Permenkes No. 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit.
- Supranto, J., & Limakrisna, N. (2013). *Manajemen Pemasaran: Strategi dan Implementasi*. Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.