

Inovasi Pembelajaran Digital Berbasis AI Mentor untuk Meningkatkan Service Excellence Petugas Front Office Rumah Sakit

Tutik Rahayu¹, Yanto Lesmana², Pupung Purnamasari³

^{1,2,3} Universitas Pelita Bangsa

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

Info Artikel :

Diterima :
08-12-2025
Disetujui :
23-12-2025
Dipublikasikan :
16-01-2026

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Petugas Front Office sebagai frontliner memiliki peran strategis dalam memberikan pengalaman pertama kepada pasien sehingga membutuhkan kompetensi pelayanan prima yang terus diperbarui. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas frontliner melalui penerapan konsep service excellence berbasis AI Mentor sebagai media pembelajaran mandiri yang fleksibel dan mudah diakses. Metode kegiatan meliputi sosialisasi layanan prima, pelatihan komunikasi efektif, simulasi pelayanan berbasis kasus, serta pendampingan penggunaan AI Mentor sebagai sarana pembelajaran berkelanjutan. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap standar pelayanan, kemampuan komunikasi, serta kesiapan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Pemanfaatan AI Mentor juga memberikan kemudahan bagi peserta untuk belajar secara mandiri kapan pun dan di mana pun. Kegiatan ini diharapkan menjadi model inovasi pengembangan kompetensi frontliner rumah sakit dan berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien.

Kata Kunci: Service Excellence, Frontliner Rumah Sakit, AI Mentor, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Hospitals as healthcare institutions are required to provide quality, safe, and patient-centered services. Front Office staff as frontliners play a strategic role in delivering the first impression to patients, therefore requiring continuous improvement in service excellence competencies. This community service program aims to enhance the knowledge and skills of frontliner staff through the implementation of a service excellence concept supported by an AI Mentor as a flexible and accessible self-learning platform. The methods included service excellence socialization, effective communication training, case-based service simulations, and mentoring on the use of AI Mentor for continuous learning. The results indicated improved understanding of service standards, enhanced communication skills, and increased readiness to provide friendly, responsive, and professional services. The AI Mentor also enabled participants to learn independently anytime and anywhere. This program is expected to serve as an innovative model for developing frontliner competencies in hospitals and to contribute to improved service quality and patient satisfaction.

Keywords: Service Excellence, Hospital Frontliners, AI Mentor, Excellent Service.



©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

Service Excellence (Layanan Prima)

Service excellence atau layanan prima merupakan konsep pelayanan yang menekankan pemberian layanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan pasien, tetapi juga mampu melampaui harapan mereka. Konsep ini berfokus pada penciptaan nilai tambah melalui pelayanan yang unggul, konsisten, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Zeithaml, Bitner, dan Gremler menjelaskan bahwa layanan prima merupakan strategi organisasi untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang positif melalui kualitas interaksi, profesionalisme, serta responsivitas petugas. Dalam konteks pelayanan kesehatan, penerapan layanan prima berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Artificial Intelligence (AI)

Kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) merupakan teknologi komputasi yang memungkinkan sistem untuk melakukan tugas yang membutuhkan kemampuan kognitif manusia, seperti pembelajaran, analisis data, pengambilan keputusan, serta pemahaman bahasa. Dalam sektor kesehatan, AI digunakan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mendukung pengambilan keputusan berbasis data, serta memperkuat sistem pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia melalui pendekatan digital yang adaptif dan interaktif.

AI Mentor dalam Pelatihan SDM Kesehatan

AI mentor merupakan aplikasi kecerdasan buatan yang berfungsi sebagai pembimbing virtual atau pelatih digital yang mampu memberikan umpan balik yang dipersonalisasi, panduan praktis, serta dukungan pembelajaran berkelanjutan. Dalam pelatihan SDM kesehatan, AI mentor dapat digunakan untuk simulasi pelayanan, pembelajaran komunikasi efektif, penguatan standar prosedur operasional, serta evaluasi kompetensi secara objektif dan berkelanjutan. Pendekatan ini memungkinkan tenaga kesehatan memperoleh pembelajaran yang fleksibel dan berbasis kebutuhan individu.

Grand Teori Pembelajaran Digital dan AI dalam Pelatihan SDM Kesehatan

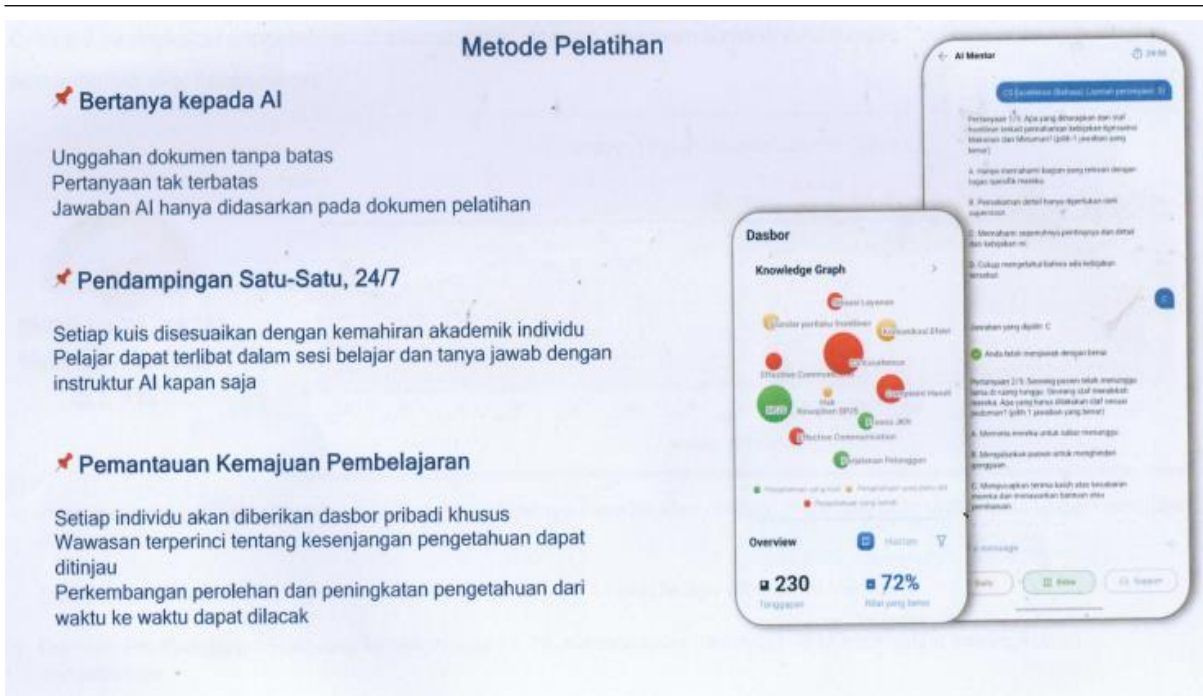
Pembelajaran digital dalam pelatihan SDM kesehatan didasarkan pada beberapa grand teori, di antaranya teori pembelajaran konstruktivisme yang menekankan bahwa individu membangun pengetahuan melalui pengalaman dan interaksi aktif; teori pembelajaran andragogi dari Knowledge yang menekankan pentingnya pembelajaran mandiri dan relevansi pengalaman kerja bagi pembelajar dewasa; serta teori pembelajaran berbasis teknologi (Technology-Enhanced Learning) yang menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas proses pembelajaran. Selain itu, konsep Adaptive Learning dan Personalized Learning menjadi landasan dalam pemanfaatan AI, di mana sistem mampu menyesuaikan materi, metode, serta umpan balik sesuai kebutuhan individu. Dalam konteks pelatihan SDM kesehatan, integrasi pembelajaran digital dan AI memungkinkan proses pembelajaran yang fleksibel, berkelanjutan, serta berbasis kompetensi sehingga mampu meningkatkan kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pasien.

Front Office Rumah Sakit

Front Office rumah sakit merupakan unit pelayanan yang menjadi titik awal interaksi antara pasien dengan institusi kesehatan. Unit ini bertugas memberikan informasi, melakukan proses pendaftaran, serta mengarahkan alur pelayanan pasien. Kualitas komunikasi, sikap pelayanan, serta ketepatan proses yang dilakukan oleh petugas Front Office sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, sehingga peningkatan kompetensi dan profesionalisme petugas menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

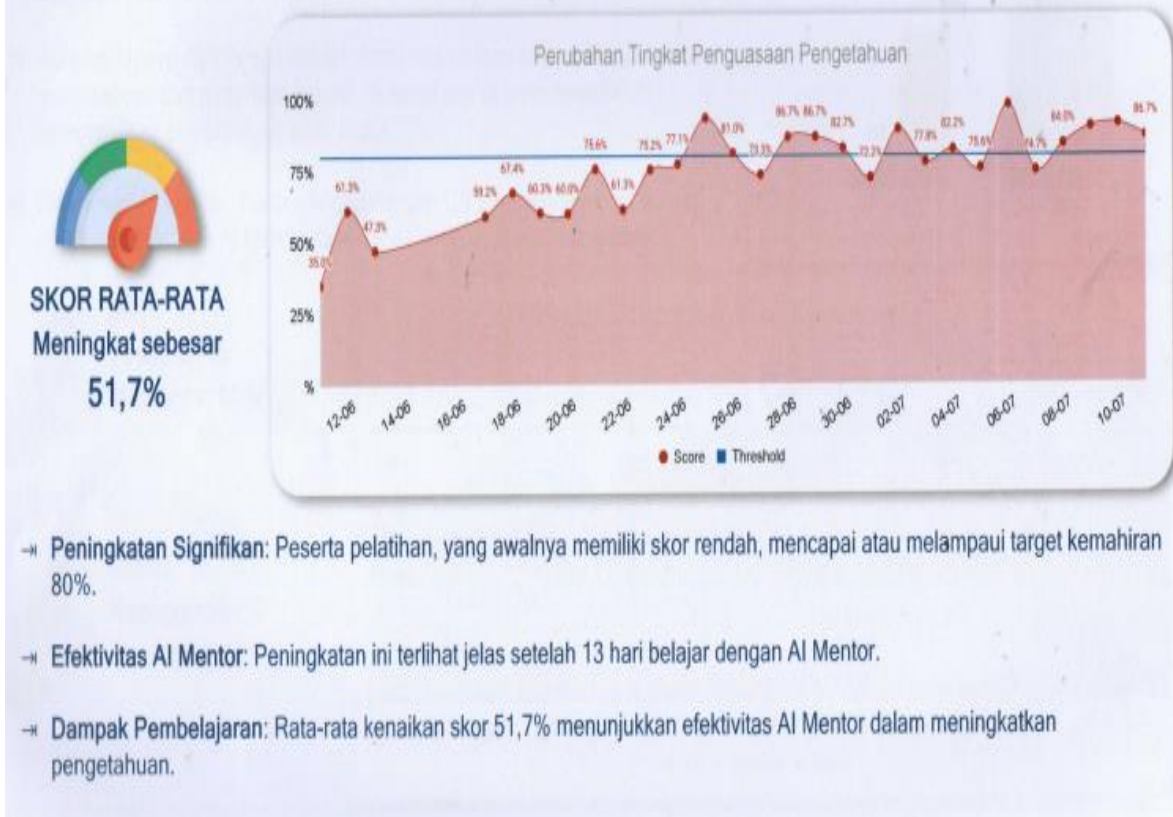
Penelitian ini menggunakan pendekatan **deskriptif kualitatif dan kuantitatif (mixed method)**. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan *service excellent* dengan menggunakan AI mentor di bagian Front Office rumah sakit, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien setelah penerapan AI mentor.



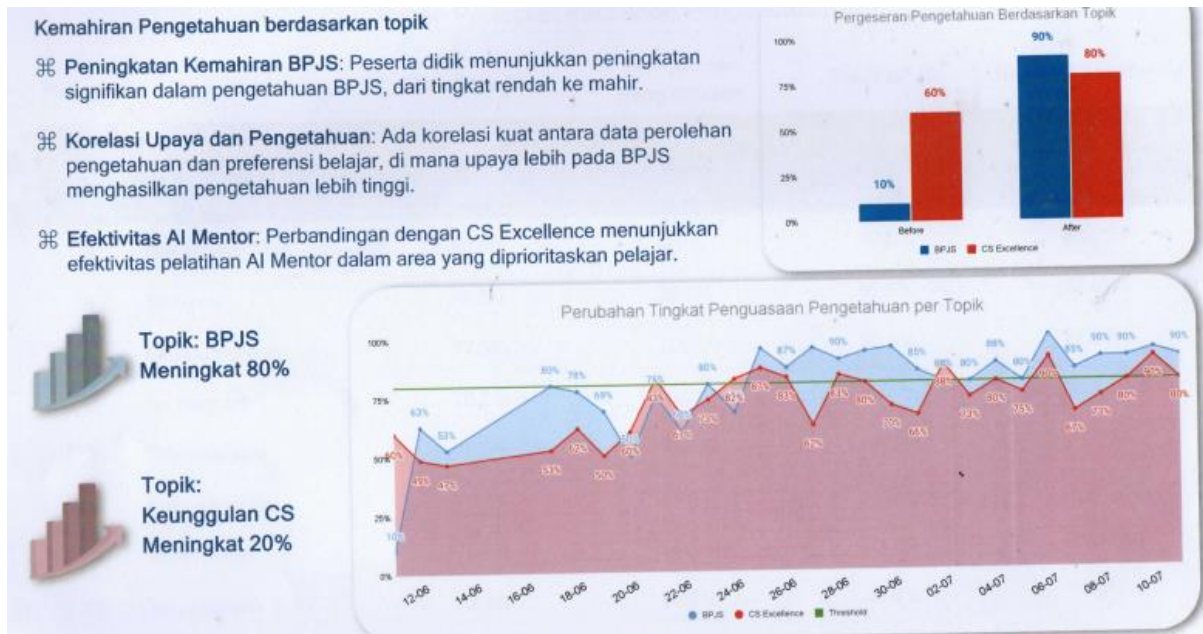
HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Kemahiran Pengetahuan

Evaluasi peningkatan pengetahuan di seluruh topik, dengan wawasan tentang keuntungan pembelajaran individu dan pertumbuhan skor keseluruhan



1.2 Kemahiran Pengetahuan Berdasarkan Topik



1.2 Tabel Peringkat pengetahuan

| Peringkat | Nama | Skor Rata-Rata | Peningkatan Pengetahuan | Topik BPJS | Topik CS Excellence |
|-----------|------|----------------|-------------------------|------------|---------------------|
| 1 | A | 88.1% | 50.0% | 88.6% | 40.0% |
| 2 | B | 85.3% | 30.0% | 76.7% | 88.0% |
| 3 | C | 80.0% | 0.0% | 70.0% | 85.0% |
| 4 | D | 78.5% | 36.7% | 97.5% | 72.0% |
| 5 | E | 77.5% | 0.0% | 70.0% | 81.3% |
| 6 | F | 76.3% | 50.0% | 77.5% | 66.7% |
| 7 | G | 76.0% | 60.0% | 60.0% | 86.7% |
| 8 | H | 76.0% | 0.0% | 78.0% | 74.0% |
| 9 | I | 75.4% | 53.3% | 85.0% | 65.4% |
| 10 | J | 73.3% | 20.0% | 80.0% | 70.0% |

KESIMPULAN

Peningkatan Pengetahuan Terbukti

AI Mentor secara signifikan meningkatkan perolehan pengetahuan dan kemahiran karyawan, bahkan dari tingkat awal yang rendah, dengan rata-rata kenaikan skor 51,7% hanya dalam 13 hari.

Pembelajaran Personal dan Efisien

Solusi ini memfasilitasi pembelajaran yang dipersonalisasi dan efisien, memungkinkan penguasaan materi penting seperti BPJS atau materi lainnya secara cepat.

Korelasi Positif

Terbukti ada korelasi langsung antara kebiasaan belajar yang konsisten dan peningkatan kemahiran.

Strategi Keterlibatan Jangka Panjang

Untuk menjaga motivasi dan keterlibatan, AI Mentor akan disesuaikan secara dinamis dengan tingkat pengetahuan peserta dan didukung oleh insentif (hadiah spot) serta integrasi KPI pembelajaran formal.

Dampak Skala Organisasi

Peluncuran AI Mentor di seluruh unit RS akan memastikan pelatihan yang konsisten, peningkatan pengetahuan berskala besar, dan dampak positif yang lebih luas bagi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka berupa buku:

Aspinall, M., & McLean, R. (2020). *Artificial intelligence as a mentor in adaptive learning systems*. Emerald Publishing.

Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Lubis, R. F. (2022). *Peran kecerdasan buatan dalam pelayanan kesehatan modern*. *Jurnal Teknologi & Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 85–98.

Studysmarter. (2024). *Service excellence in hospitality and healthcare services*. Retrieved February 2026, from <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/hospitality-and-tourism/guest-services-and-experience/service-excellence/>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Service Excellence and Customer Satisfaction*. *Journal of Service Research*, 20(1), 45–60.