Pelatihan Service Excellence untuk Meningkatkan Pengetahuan dan Keterampilan Pelayanan Karyawan Rumah Sakit Khusus Daerah Jiwa Naimata, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Mernon Yerlinda Carlista Mage*[1], Eryc Zevrily Haba Bunga[2], Shela Christine Pello[3]

[1,2,3] Program Studi Psikologi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Indonesia
*e-mail: mernon.mage@staf.undana.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan pasien. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan, keterbatasan pelatihan mengenai service excellence*, serta belum optimalnya pemahaman terhadap model Service Quality (SERVQUAL). Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Jiwa Naimata, Kupang, dalam menerapkan pelayanan prima. Pelatihan dilaksanakan pada 19 Agustus 2026 dan diikuti oleh 140 peserta dari berbagai unit kerja. Metode yang digunakan meliputi ceramah, diskusi interaktif, dan roleplay. Evaluasi dilakukan melalui pendekatan Kirkpatrick dengan membandingkan hasil* pretest *dan* posttest *serta mengamati keterlibatan peserta selama kegiatan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata skor pengetahuan meningkat dari 85,64 menjadi 95,93, dengan kenaikan sebesar 10,29 poin dan nilai Cohen's* d *sebesar 0,650 yang termasuk kategori sedang. Hasil observasi juga memperlihatkan partisipasi peserta dalam diskusi, tanya jawab, dan simulasi penerapan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Secara umum, pelatihan ini menunjukkan hasil positif dalam memperkuat pemahaman peserta mengenai pelayanan prima. Evaluasi lanjutan tetap diperlukan untuk mengetahui penerapan keterampilan tersebut dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.*

Kata kunci: *service excellence, SERVQUAL, kualitas pelayanan*

Abstract

Service quality is one of the key factors in delivering patient-centered health care. This community service initiative was carried out in response to the need to enhance employees' competencies in providing services, the limited training available on service excellence, and the lack of a thorough understanding of the Service Quality (SERVQUAL) model. This activity aims to improve the knowledge and skills of employees at the Naimata Regional Psychiatric Hospital (RSKD) in Kupang in providing excellent service. The training was held on August 19, 2026, and was attended by 140 participants from various departments. The methods used included lectures, interactive discussions, and role-playing. Evaluation was conducted using the Kirkpatrick model by comparing pretest and posttest results and observing participant engagement throughout the activity. The evaluation results showed that the average knowledge score increased from 85.64 to 95.93, representing an increase of 10.29 points and a Cohen's d value of 0.650, which falls into the moderate category. The observation results also demonstrated the participants' engagement in discussions, question-and-answer sessions, and simulations applying the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Overall, this training has yielded positive results in strengthening participants' understanding of excellent service. Further evaluation is still needed to assess how these skills are being applied in day-to-day service activities.

Keywords: *service excellence, SERVQUAL, service quality*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik mengalami perkembangan seiring dengan perubahan cara pandang terhadap hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Paradigma *government serves people* menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Dalam penerapannya, penyedia layanan dituntut untuk terus memperbaiki mutu pelayanan, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu

pendekatan yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut adalah *service excellence* atau pelayanan prima (Wijaya et al., 2022).

Service excellence merupakan upaya memberikan pelayanan terbaik melalui sikap profesional, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, serta kemampuan memenuhi harapan penerima layanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan, model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dapat digunakan sebagai salah satu kerangka acuan. Model ini mencakup lima dimensi, yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati. Kelima dimensi tersebut membantu penyedia layanan memahami berbagai aspek yang perlu diperhatikan untuk membangun kepuasan dan kepercayaan pengguna (Kurniadhy et al., 2018; Rhamadi et al., 2023).

Penerapan pelayanan prima sangat diperlukan dalam sektor kesehatan karena pasien tidak hanya membutuhkan penanganan medis, tetapi juga pelayanan yang jelas, cepat, aman, dan sesuai dengan harapan. Perkembangan teknologi dan meningkatnya akses informasi membuat masyarakat semakin memperhatikan pengalaman mereka ketika menggunakan layanan kesehatan. Sari et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Kepuasan dapat terbentuk ketika pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Sejalan dengan hal tersebut, Hammad dan Ramie (2022) mengemukakan bahwa kesesuaian antara pelayanan yang diterima dan harapan pasien berkaitan dengan penilaian mereka setelah memperoleh layanan.

Sejumlah penelitian juga memperlihatkan pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan pengguna. Hanum (2024) serta Septyarani dan Nurhadi (2023) membahas keterkaitan *service excellence* dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ketika pelayanan mampu memenuhi harapan, pengguna cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif terhadap penyedia layanan. Pada sektor kesehatan, Salim, Sari, dan Yuliana (2024) mengkaji penerapan unsur *attitude, attention, action,* dan *anticipation* dalam pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara, Makassar. Sementara itu, Hamzah et al. (2025) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara *service excellence* dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris, Makassar. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas dan ketepatan proses pelayanan merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian.

Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan kesehatan karena pengalaman selama menerima layanan dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap rumah sakit. Pasien dan keluarga membutuhkan informasi yang mudah dipahami, sikap yang menghargai, serta bantuan yang sesuai dengan kondisi mereka. Ferreira et al. (2023) membahas kepuasan pasien sebagai respons terhadap berbagai aspek pengalaman dalam pelayanan kesehatan. Wartiningsih (2020) juga menyoroti pentingnya kepuasan dalam membangun kesan positif terhadap penyedia layanan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu menjadi tanggung jawab bersama, baik bagi tenaga kesehatan maupun karyawan yang bertugas mendukung operasional rumah sakit.

Kebutuhan tersebut semakin relevan dalam pelayanan kesehatan jiwa. Rumah Sakit Khusus Daerah (RSKD) Jiwa Naimata merupakan rumah sakit milik pemerintah yang memberikan layanan kesehatan jiwa bagi masyarakat Nusa Tenggara Timur. Pelayanan di rumah sakit jiwa membutuhkan pendekatan yang memperhatikan kondisi dan kebutuhan setiap pasien. Selain kemampuan menjalankan tugas sesuai prosedur, petugas perlu memiliki keterampilan komunikasi, menjaga kerahasiaan informasi, menghormati martabat pasien, serta menghindari sikap menghakimi. Sikap profesional dan kepedulian terhadap kebutuhan individu dapat membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih aman dan nyaman.

Berdasarkan wawancara dengan Direktur RSKD Jiwa Naimata dan Kepala Bagian Kepegawaian, diketahui adanya kebutuhan untuk memperkuat kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan. Permasalahan yang ditemukan meliputi keterbatasan pelatihan khusus mengenai *service excellence* serta belum optimalnya pengetahuan dan keterampilan dalam menerapkan lima dimensi SERVQUAL. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang tidak hanya memberikan pemahaman teoritis, tetapi juga melatih peserta menerapkan prinsip pelayanan dalam situasi kerja.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan RSKD Jiwa Naimata dalam menerapkan *service excellence*. Pelatihan dirancang melalui penyampaian materi, diskusi, dan praktik *roleplay* agar peserta dapat memahami serta mempraktikkan kelima dimensi SERVQUAL. Kegiatan ini diharapkan menjadi salah satu langkah untuk mendukung pelayanan rumah sakit yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien serta keluarga.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan *service excellence* dilaksanakan pada 19 Agustus 2026 di RSKD Jiwa Naimata, Kupang. Sebanyak 140 karyawan mengikuti kegiatan ini dengan perwakilan dari berbagai unit, antara lain manajemen, pelayanan rawat inap, UGD, poliklinik, rehabilitasi psikososial, farmasi, rekam medik, gizi, sanitasi, kepegawaian, humas, keuangan, perencanaan, perlengkapan, pengemudi, sekuriti, serta unit pendukung lainnya.

Kegiatan ini merupakan kerja sama antara tim pengabdian Universitas Nusa Cendana dan pihak RSKD Jiwa Naimata. Tim pelaksana terdiri atas dosen dari bidang Psikologi dan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, dengan dukungan enam mahasiswa Psikologi. Pelaksanaan pelatihan juga melibatkan narasumber yang memiliki kompetensi dalam bidang industri dan organisasi, pendidikan, serta pengembangan sumber daya manusia.

Pelatihan menggunakan pendekatan partisipatif dan *experiential learning*, yaitu pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk memahami materi sekaligus memperoleh pengalaman melalui praktik. Metode yang diterapkan meliputi ceramah, diskusi interaktif, dan *roleplay*. Rangkaian kegiatan disusun melalui tahap identifikasi kebutuhan, pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi.

Tahap pertama dilakukan dengan menganalisis kebutuhan pelatihan melalui wawancara semi-terstruktur bersama Direktur Rumah Sakit dan Kepala Bagian Kepegawaian. Wawancara bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga. Hasilnya menunjukkan perlunya peningkatan pemahaman serta keterampilan penerapan pelayanan prima, khususnya berdasarkan model SERVQUAL. Temuan tersebut kemudian digunakan untuk menentukan fokus materi dan praktik pelatihan.

Tahap kedua merupakan pelaksanaan pelatihan. Kegiatan diawali dengan registrasi dan pengisian *pretest* melalui formulir daring yang diakses menggunakan kode batang. Instrumen tersebut terdiri atas 10 butir soal untuk mengukur pengetahuan peserta mengenai lima dimensi SERVQUAL. Setelah itu, peserta bersama narasumber mengidentifikasi permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan. Diskusi ini bertujuan memastikan bahwa pembelajaran yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kerja peserta.

Narasumber kemudian menyampaikan materi mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, serta prinsip *service excellence*. Pembahasan difokuskan pada *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, disertai penjelasan mengenai penerapannya dalam lingkungan rumah sakit jiwa.

Setelah sesi materi, peserta dibagi menjadi beberapa kelompok untuk mengikuti praktik *roleplay*. Setiap kelompok memperoleh tugas menyimulasikan situasi pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL. Hasil simulasi ditampilkan di hadapan peserta lain dan narasumber untuk mendapatkan tanggapan serta masukan. Melalui kegiatan ini, peserta diharapkan dapat menghubungkan konsep pelayanan dengan tindakan yang dapat diterapkan dalam pekerjaan.

Penyampaian materi berlangsung sekitar 55 menit, sedangkan praktik berlangsung sekitar 85 menit. Waktu lainnya digunakan untuk pembukaan, identifikasi masalah, umpan balik, evaluasi, dan penutupan. Keseluruhan rangkaian kegiatan berlangsung kurang lebih tiga jam.

Tahap ketiga adalah evaluasi pelatihan dengan pendekatan Kirkpatrick yang mencakup empat tingkat. Pertama, *reaction*, yaitu respons peserta terhadap kegiatan yang dihimpun melalui umpan balik mengenai manfaat, pengalaman, kritik, dan saran. Kedua, *learning*, yaitu perubahan pengetahuan yang dinilai melalui perbandingan hasil *pretest* dan *posttest*. Setelah kegiatan

berakhir, peserta kembali mengerjakan 10 butir soal yang mengukur pemahaman terhadap lima dimensi SERVQUAL.

Ketiga, *behavior*, yaitu pengamatan terhadap keaktifan dan keterlibatan peserta selama diskusi serta praktik *roleplay*. Pengamatan dilakukan oleh mahasiswa dengan menggunakan lembar observasi. Keempat, *results*, yaitu evaluasi terhadap penerapan hasil pelatihan dalam pekerjaan. Tahap ini memerlukan penilaian lanjutan terhadap perilaku karyawan saat memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga.

Data dianalisis secara deskriptif melalui perbandingan rata-rata skor *pretest* dan *posttest*, serta rangkuman hasil observasi. Cohen's *d* digunakan untuk menggambarkan besarnya efek perubahan skor pengetahuan. Hasil observasi melengkapi data tersebut dengan memberikan gambaran mengenai partisipasi peserta selama proses pembelajaran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Kegiatan pelatihan dilakukan pada:
Hari/tanggal: Rabu, 19 Agustus 2026
Waktu: 10.00-13.00Wita
Lokasi: Gedung Aula Serba Guna, Jemaat Koinonia, Kuanino, Kupang

Untuk melihat apakah terdapat peningkatan pemahaman terkait materi *service excellence* yang diperoleh peserta selama mengikuti pelatihan, maka dilakukan analisis secara statistik melalui uji Paired Sample T Test untuk melihat perbandingan skor *pretest* dan *postest* sebagaimana dilampirkan pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Tabel perbandingan hasil *pretest* dan *postest*

								95% CI for Cohen's d	
Measure 1		Measure 2	t	df	p	Cohen's d	SE Cohen's d	Lower	Upper
PRETEST	-	POSTEST	−7.693	139	< .001	−0.650	0.134	−0.832	−0.467

Note. Student's t-test.

Descriptives

Descriptives

	N	Mean	SD	SE	Coefficient of variation
PRETEST	140	85.64	13.635	1.152	0.159
POSTEST	140	95.93	7.481	0.632	0.078

Descriptives ▼

	N	Mean	SD	SE	Coefficient of variation
PRETEST	140	85.64	13.635	1.152	0.159
POSTEST	140	95.93	7.481	0.632	0.078

Hasil analisis Nilai $t(139)$=-7,693 dan p<0,001 menunjukkan danya perbedaan signifiikan antara skor sebelum dan sesudah pelaksanaan pelatihan *service excellence* pada karyawan RSKD Jiwa Naimata. Rata-rata skor meningkat dari 85,64 pada saat *pretest* menjadi 95,93 pada saat *posttest,* atau mengalami peningkatan sebesar 10.29 poin. Besarnya efek perubahan ditunjukkan oleh nilai Cohen's d = 0.650 yang menunjukkan efek pada Tingkat sedang hingga besar. Temuan

ini mengindikasikan bahwa setelah mengikuti pelatihan, peserta mengalami peningkatan pemahaman dan pengetahuan terkait *service excellence.*

Proses stimulasi pengetahuan dilakukan melalui penyampaian materi yang interaktif, sangat detail, bertolak dari praktik atau contoh-contoh konkret dalam penerapan layanan, serta diperkuat dengan *roleplay* yang melibatkan partisipasi aktif para peserta dan kemampuan peserta dalam mempraktikkan lima dimensi SERVQUAL selama simulasi pelayanan. Selain itu ada juga sesi diskusi, dimana peserta dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban langsung dari narasumber secara jelas dan mudah dimengerti.

Selain melalui hasil *pretest* dan *postest,* data yang diperoleh dari lembar observasi tim pelaksana selama kegiatan pelatihan berlangsung, menunjukkan perilaku keterlibatan peserta yang berada pada kategori aktif hingga sangat aktif. Artinya peserta memberikan perhatian yang serius, respon yang interaktif, serta keterlibatan yang penuh dalam setiap sesi pelatihan. Hal ini juga dibuktikan melalui aktivitas diskusi kelompok, dimana peserta mendiskusikan dialog penerapan layanan prima menggunakan model SERVQUAL, kemudian menampilkan drama singkat tersebut di depan narasumber dan peserta yang lain. Peserta dibagi dalam beberapa kelompok, kemudian mendikusikan tugas tersebut berdasarkan lembar instruksi yang telah diperoleh saat registrasi. Setiap kelompok yang menampilkan hasil kerja kelompoknya, mendapatkan respon secara langsung dari narasumber juga peserta lainnya.

Evaluasi kegiatan menggunakan Evaluasi Kirkpatrick, yang mencakup evaluasi pada empat tahap yakni *reaction* (reaksi atau respon peserta selama mengikuti pelatihan). Peserta menunjukkan respon interaktif bersama narasumber, memberikan pertanyaan baik dalam sesi materi maupun dalam sesi diskusi, memperhatikan dengan fokus dan konsentrasi tanpa terdistrak dengan aktivitas lain seperti mengakses ponsel atau bercerita dengan peserta lainnya, menjawab pertanyaan yang diajukan oleh narasumber dengan tepat, duduk dengan tenang mengikuti semua sesi dari awal hingga selesai, tidak keluar masuk dengan atau menyebabkan kegaduhan. Pada evaluasi tahap *learning* (pembelajaran, mencakup perubahan pengetahuan yang dipelajari), diperoleh melalui perbandingan hasil *pretest* dan *postest*. Sebagaimana hasil uji statistik terdapat peningkatan sebesar 10.29 poin yang berarti terdapat peningkatan pengetahuan peserta terkait materi *service excellence.* Selain itu terdapat pula peningkatan nilai rata-rata (*mean*) dari nilai 85.64 pada *pretest* meningkat menjadi 95,93 pada *posttest*. Data ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pada konsep *service excellence* sebagaimana yang dipelajari dalam pelatihan. Hal ini juga dibuktikan melalui aktivitas diskusi kelompok, dimana peserta mendiskusikan dialog penerapan layanan prima menggunakan model SERVQUAL, kemudian menampilkan drama singkat tersebut di depan narasumber dan peserta yang lain. Peserta dibagi dalam beberapa kelompok, kemudian mendikusikan tugas tersebut berdasarkan lembar instruksi yang telah diperoleh saat registrasi. Setiap kelompok yang menampilkan hasil kerja kelompoknya, mendapatkan respon secara langsung dari narasumber juga peserta lainnya. Evaluasi pada tahap *behavior* (perilaku, yang berarti mengukur keaktifan, keseriusan, dan keterlibatan peserta selama pelatihan). Tahap ini dievaluasi melalui lembar observasi yang diisi oleh para mahasiswa berdasarkan hasil pengamatan mereka. Hasil observasi menunjukkan keaktifan, keseriusan, dan keterlibatan peserta berada pada kategori sangat baik selama proses pelatihan berlangsung. Tahap terakhir merupakan evaluasi *results* (hasil, yakni mencakup perubahan dan Nampak dalam pemberian layanan di tempat kerja). Evaluasi ini akan diperoleh melalui penilaian kinerja peserta sebagai karyawan RSKDJ dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Semua data ini akan dirangkum kemudian dianalisis untuk memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif. Tim pengabdian Bersama tim mitra dari RSKDJ Naimata akan saling berkordinasi ecara berkala untuk melihat hasil evaluasi pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit. Pengetahuan yang telah diperoleh peserta dapat diperkuat melalui penyusunan atau penguatan standar perilaku pelayanan berbasis lima dimensi SERVQUAL, simulasi dan *roleplay* secara berkala, observasi perilaku pelayanan, pemberian umpan balik, serta pengukuran pengalaman dan kepuasan pasien maupun keluarga. Pendekatan tersebut penting agar nilai *service excellence* tidak berhenti pada pemahaman individu, tetapi berkembang menjadi budaya pelayanan organisasi.

Vol. 6, No. 6, November 2026, Hal. 6989- 6998
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.3434




Gambar 1. Sesi materi oleh Narasumber




Gambar 2. Sesi Diskusi *Roleplay*




Gambar 3. Sesi Roleplay penerapan *service excellence* menggunakan model SERVQUAL

3.2 PEMBAHASAN

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata skor pengetahuan peserta meningkat dari 85,64 pada *pretest* menjadi 95,93 pada *posttest*. Selisih sebesar 10,29 poin dengan nilai Cohen's *d* sebesar 0,650 menunjukkan adanya perubahan pengetahuan dengan efek pelatihan dalam kategori sedang. Hasil ini memberikan indikasi bahwa pelatihan membantu memperkuat pemahaman peserta mengenai prinsip pelayanan prima.

Peningkatan pengetahuan tersebut relevan dengan kebutuhan RSKD Jiwa Naimata untuk meningkatkan kualitas interaksi antara karyawan, pasien, dan keluarga. Dalam pelayanan kesehatan jiwa, mutu layanan tidak hanya berkaitan dengan ketepatan prosedur, tetapi juga dengan cara petugas berkomunikasi dan merespons kebutuhan pasien. Oleh karena itu, *service*

excellence perlu diterapkan sebagai bentuk perilaku profesional yang mengutamakan ketepatan pelayanan, rasa aman, penghormatan terhadap martabat pasien, dan kepedulian terhadap kebutuhan individu.

Lima dimensi SERVQUAL memberikan panduan untuk menerjemahkan prinsip pelayanan prima ke dalam perilaku yang lebih nyata. Dimensi pertama, *tangible*, berkaitan dengan kondisi fisik yang dapat diamati, seperti kerapian petugas, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan fasilitas. Lingkungan yang bersih dan tertata dapat mendukung kenyamanan pasien serta memberikan gambaran mengenai kesiapan rumah sakit dalam melayani. Penerapannya membutuhkan perhatian terhadap kebersihan, kerapian, dan pemeliharaan sarana pendukung pelayanan.

Dimensi kedua, *reliability*, mengacu pada kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai prosedur. Karyawan dapat menerapkannya dengan menyampaikan informasi yang benar, menjalankan tugas sesuai tanggung jawab, serta mengikuti standar operasional yang berlaku. Dalam pelayanan kesehatan jiwa, konsistensi informasi sangat penting agar pasien dan keluarga tidak mengalami kebingungan. Peningkatan pemahaman melalui pelatihan perlu disertai pembiasaan dan pengawasan agar keandalan pelayanan dapat dipertahankan.

Dimensi ketiga, *responsiveness*, berhubungan dengan kesediaan petugas membantu pengguna layanan dan memberikan tanggapan secara tepat. Perilaku ini dapat ditunjukkan dengan mendengarkan pertanyaan, merespons keluhan, memberikan informasi yang diperlukan, dan mengarahkan pasien kepada petugas yang sesuai. Daya tanggap juga mencakup kemampuan mengenali urgensi kebutuhan serta memberikan bantuan berdasarkan prosedur dan kewenangan. Dengan demikian, peserta perlu memahami bahwa respons yang baik tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari ketepatan bantuan yang diberikan.

Dimensi keempat, *assurance*, mencakup kompetensi, kesopanan, dan perilaku profesional yang dapat membangun kepercayaan pengguna layanan. Penerapannya terlihat melalui komunikasi yang jelas, sikap tenang, penyampaian informasi sesuai kemampuan, dan perlindungan terhadap kerahasiaan pasien. Dalam pelayanan kesehatan jiwa, aspek tersebut penting karena pasien dan keluarga membutuhkan kepastian bahwa pelayanan diberikan secara profesional. Oleh karena itu, pengetahuan tentang prosedur dan batas kewenangan perlu menjadi bagian dari penerapan jaminan pelayanan.

Dimensi kelima, *empathy*, berkaitan dengan kemampuan memahami kebutuhan dan memberikan perhatian kepada setiap individu. Dalam konteks rumah sakit jiwa, empati dapat diwujudkan melalui kesediaan mendengarkan, penggunaan bahasa yang santun, serta sikap yang tidak menghakimi kondisi pasien. Petugas juga perlu menghargai privasi dan memberikan kesempatan kepada pasien atau keluarga untuk menyampaikan kebutuhan mereka sesuai ketentuan yang berlaku. Penerapan empati membantu menciptakan interaksi yang lebih manusiawi tanpa mengabaikan profesionalitas.

Kelima dimensi tersebut perlu diterapkan secara terpadu. Fasilitas yang memadai perlu didukung pelayanan yang konsisten, respons yang tepat, kompetensi petugas, dan kepedulian terhadap pasien. Oleh karena itu, pemahaman terhadap setiap dimensi dapat membantu karyawan mengenali perilaku yang perlu ditingkatkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Hasil observasi selama pelatihan memperlihatkan bahwa peserta berpartisipasi dalam diskusi, mengajukan pertanyaan, memberikan tanggapan, dan mengikuti praktik kelompok. Peserta juga mampu menyusun simulasi pelayanan yang menggabungkan unsur SERVQUAL. Keterlibatan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempelajari materi secara aktif, bukan hanya menerima penjelasan secara teoritis.

Penggunaan *roleplay* memungkinkan peserta berlatih menghadapi situasi pelayanan, seperti menyambut pasien, mendengarkan kebutuhan, memberikan informasi, dan merespons keluhan. Melalui simulasi, peserta juga dapat memperoleh masukan mengenai cara berkomunikasi dan perilaku yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, *roleplay* berperan sebagai sarana untuk menghubungkan pengetahuan (*knowledge*) dengan praktik pelayanan (Fitriadiansyah et al., 2025).

Hasil kegiatan ini sejalan dengan pembahasan Sari et al. (2023) mengenai pelatihan *service excellence* bagi tenaga kesehatan yang menunjukkan perubahan pada pengetahuan, persepsi, dan sikap staf serta peningkatan pengalaman pasien. Kristianti dan Sriwijaya (2025) juga membahas hubungan pengembangan kompetensi karyawan dengan kualitas pelayanan. Temuan tersebut memperkuat pentingnya pelatihan sebagai salah satu upaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di sektor kesehatan. Namun, hasil penerapannya tetap perlu dinilai sesuai kondisi dan karakteristik masing-masing rumah sakit.

Meskipun skor *posttest* meningkat, hasil tersebut belum membuktikan secara langsung bahwa kualitas pelayanan kepada pasien telah mengalami peningkatan. Pengukuran pengetahuan menggambarkan pemahaman peserta setelah pelatihan, sedangkan perubahan perilaku membutuhkan penerapan secara konsisten di tempat kerja. Hasil observasi dalam kegiatan ini juga lebih menggambarkan keterlibatan peserta selama pelatihan dan kemampuan dalam simulasi, bukan perilaku mereka ketika menghadapi situasi pelayanan yang sebenarnya.

Oleh karena itu, evaluasi lanjutan diperlukan untuk mengetahui sejauh mana keterampilan yang dipelajari diterapkan dalam pekerjaan. Rumah sakit dapat melakukan observasi perilaku, memberikan umpan balik kepada karyawan, serta mengumpulkan penilaian pasien dan keluarga mengenai pengalaman pelayanan. Indikator berdasarkan SERVQUAL juga dapat digunakan untuk membantu mengevaluasi konsistensi pemberian informasi, kecepatan respons, profesionalitas, kondisi fasilitas, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Keberlanjutan pelatihan dapat didukung melalui simulasi berkala, pembahasan kasus pelayanan, supervisi, serta evaluasi mutu secara rutin. Peran pimpinan dan dukungan organisasi diperlukan agar karyawan memiliki kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan yang diperoleh. Dengan memasukkan prinsip SERVQUAL ke dalam standar kerja, rumah sakit dapat mendorong pelayanan prima menjadi bagian dari budaya organisasi.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* berkontribusi terhadap peningkatan pengetahuan peserta dan mendorong keterlibatan mereka selama proses pembelajaran. Kenaikan skor sebesar 10,29 poin dan nilai Cohen's *d* sebesar 0,650 memperlihatkan perubahan pengetahuan dengan efek sedang. Sementara itu, diskusi dan *roleplay* membantu peserta memahami penerapan lima dimensi SERVQUAL. Agar manfaat pelatihan dapat berlanjut, rumah sakit perlu memperkuat penerapan keterampilan melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala.

4. KESIMPULAN

Pelatihan *service excellence* yang diikuti oleh 140 karyawan RSKD Jiwa Naimata, Kupang, menunjukkan hasil positif terhadap peningkatan pengetahuan mengenai pelayanan prima. Rata-rata skor peserta meningkat dari 85,64 pada *pretest* menjadi 95,93 pada *posttest*, dengan kenaikan 10,29 poin dan nilai Cohen's *d* sebesar 0,650 yang termasuk kategori sedang.

Selama pelatihan, peserta menunjukkan keterlibatan melalui diskusi, tanya jawab, respons terhadap narasumber, dan praktik *roleplay*. Kegiatan tersebut memberikan kesempatan untuk memahami serta menyimulasikan penerapan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, dalam pelayanan rumah sakit.

Kombinasi penyampaian materi, diskusi interaktif, dan praktik dapat menjadi salah satu pendekatan untuk mengembangkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada pasien. Namun, peningkatan pengetahuan belum dapat dijadikan bukti bahwa kualitas pelayanan di tempat kerja telah meningkat secara langsung. Oleh sebab itu, evaluasi lanjutan terhadap perilaku karyawan, pengalaman pasien, dan kepuasan keluarga perlu dilakukan. Dukungan pimpinan, supervisi, dan penguatan standar pelayanan juga diperlukan agar prinsip *service excellence* dapat diterapkan secara konsisten dan berkelanjutan.

Dalam perspektif peningkatan mutu pelayanan kesehatan, peningkatan kapasitas karyawan merupakan salah satu fondasi untuk membangun pelayanan yang lebih profesional, responsif, dapat dipercaya, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Selanjutnya, keberlanjutan dampak pelatihan sangat bergantung pada kemampuan rumah sakit mengintegrasikan prinsip

tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan *empathy* ke dalam perilaku kerja sehari-hari, standar pelayanan, supervisi, dan evaluasi mutu secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Rektor, LPPM Universitas Nusa Cendana Kupang yang telah memfasilitasi pendanaan sehingga kegiatan pelatihan ini dapat dilaksanakan. Terima kasih juga disampaikan kepada Direktur RSKDJ Naimata yang telah melibatkan para karyawan menjadi dalam pelatihan ini, juga kepada seluruh anggota tim pengabdian kepada Masyarakat, baik dosen maupun mahasiswa yang telah bekerjasama sehingga pelatihan ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: *A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis (Healthcare (Basel, Switzerland), 11*(5), 639. https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Fitriadiansyah, R., Huda, N., Prihatiningrum, R. Y., Budiaman A. & Said, L. R. (2025). Service quality in practice: A comprehensive assessment of SERVQUAL dimensions and internal competence at Sultan Agung Islamic Hospital Banjarbaru. *Proceedings of the International Symposium on Management, 22,* 510-514, Service Quality in Practice: A Comprehensive Assessment of SERVQUAL Dimensions and Internal Competence at Sultan Agung Islamic Hospital Banjarbaru | Proceedings of the International Symposium on Management (INSYMA)

Hammad, H., & Ramie, A. (2022). Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif. *JKM Jurnal Keperawatan Merdeka*, *2*(1), 1–8, https://doi.org/10.36086/jkm.v2i1.1146

Hamzah, Z. R., Hafid, N. F., & Anma, A. R. (2025). Hubungan service excellence dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Jurnal Kesehatan Tambusai, 6*(4), 14218-14225, https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.49038

Hanum, A. (2024). Pengaruh Kualitas Jasa dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Kencana Medan. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosia*, *1*(6), 351–354.

Kristianti, T. & Sriwijaya, S. B. (2025). Evaluation of hospital service quality with the SERVQUAL method approach and quality function deployment (QFD). International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS), *7*(2), 866-874, DOI: 10.56338/ijhess.v7i2.7379

Kurniadhy, D. I., Bisri, S., & Istiatin. (2018). Excellent service untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam bisnis Filateli. *Indonesian Economics Business and Management Research*, *1*(1): 17-22. Avalaible from http://www.journal.uniba.ac.id/index.php/jmbi

Mattos, J. L., Rudmik, L., Schlosser, R. J., Timothy, L., Mace, J. C., Alt, J., & Soler, Z. M. (2020). Symptom Importance, Patient Expectations, and Satisfaction in Chronic Rhinosinusitis. *Int Forum Allergy Rhinol*, *9*(6), 593–600. https://doi.org/10.1002/alr.22309

Rhamadi, A. D., Suherman, Kusumanto, I., Hartati, M., & Nazarruddin. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan konsumen coffe shop menggunakan metode servqual dan triz. *Jurnal Perangkat Lunak*, *5*(3): 435-445. DOI: 10.32520/jupel.v5i3.2820

Salim, A., Sari, P. P. & Yuliana, A. S. (2024). Hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan Tambusasi, 5*(4), 10422-10428. DOI:10.31004/jkt.v5i4.34439

Sari, N. A. K., Samsualam, N., & Alwi, M. K. (2023). Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Professional Health Journal*, 5(1), 219–231. https://doi.org/10.54832/phj.v5i1sp.630

Sari, T. P., Azlina, & Tantri, R. M. I. (2026). Training to Improve the Quality of Outpatient Services

Vol. 6, No. 6, November 2026, Hal. 6989- 6998
DOI: https://doi.org/10.54082/jamsi.3434

at X Hospital Through an Analysis Integrating Servqual and Importance-Performance Analysis (IPA) in 2025. *ARSY: Jurnal Aplikasi Riset kepada Masyarakat, 7*(2), 530-537, https://doi.org/10.55583/arsy.v7i2.2718

Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, *7*(2), 218–227. https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877

Sitepu, M., & Kosasih. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variable intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, *4*(4): 2047-2058. Avalaaible from https://jurnal-id.com/index.php/jupin

Supriyanto, M. (2019). *Service Excellence* Dampak dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Epicheirisi Jurnal Manajemen Administrasi Pemasaran dan Kesekretariatan, 3*(1),16-22. DOI:10.32486/epicheirisi.v3i1.462

Wartiningsih, M., Supriyanto, S., Widati, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. *Journal of Public Health Research*, *9*(2), 165–168. https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1832

Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, & Pujiatun. (2022). Penerapan prinsip-prinsip service excellence dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, *5*(12): 5485-5492. https://doi.org/10.54371/jiip.v5i12.1182