

RESEARCH ARTICLE

Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling*

Rah Utami Nugrahani,* Syahputra and Astadi Pangarso

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung, 40257, Jawa Barat, Indonesia

* Corresponding author: rutamin@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan fasilitas medis, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang empati, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pengalaman pasien, khususnya dalam penanganan keluhan dan kualitas interaksi tenaga kesehatan, memiliki peran strategis dalam membentuk reputasi organisasi rumah sakit. Menyikapi tantangan tersebut, tim dosen Program Studi S1 Administrasi Bisnis melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat melalui pelatihan bertajuk “Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling*” yang ditujukan bagi tenaga kesehatan. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi pelayanan prima sekaligus memperkuat keterampilan dalam menangani keluhan pasien secara profesional dan konstruktif. Metode yang digunakan mengombinasikan pendekatan teoritis dan praktis melalui penyampaian materi interaktif, studi kasus, simulasi peran, serta diskusi kelompok. Fokus pelatihan diarahkan pada pengembangan komunikasi empatik, penguasaan teknik *service recovery*, strategi *complaint handling* yang efektif, serta penguatan budaya organisasi yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pasien. Hasil yang diharapkan mencakup tiga aspek utama. Pertama, peningkatan kompetensi individu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang lebih humanis, cepat tanggap, dan berorientasi pada solusi. Kedua, terciptanya lingkungan kerja yang lebih harmonis melalui pengelolaan konflik internal dan eksternal secara konstruktif. Ketiga, penguatan reputasi organisasi rumah sakit melalui peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien sebagai dasar keberlanjutan organisasi. Secara strategis, pelatihan ini diharapkan menjadi fondasi dalam membangun budaya pelayanan unggul di rumah sakit, meningkatkan daya saing di tengah dinamika industri kesehatan, serta mendukung pencapaian visi rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang profesional, terpercaya, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien.

Key words: *Service Excellent*, *Complaint Handling*, Reputasi Organisasi.

Pendahuluan

Pada era transformasi digital dan persaingan layanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga membangun pengalaman pasien yang unggul (*service excellence*) serta menjaga keharmonisan tim kerja melalui manajemen konflik yang efektif. Hal ini sangat krusial bagi Rumah Sakit Oetomo, sebagai institusi kesehatan rujukan di wilayah Bojongsoang Kabupaten Bandung, untuk terus beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan pasien dan tuntutan sistem kesehatan berbasis teknologi. Menurut data Kementerian Kesehatan RI tahun 2023, lebih dari 78% pasien memilih rumah sakit berdasarkan kualitas layanan non-medis, termasuk keramahan tenaga kesehatan, kecepatan respon, serta kemudahan akses digital. Dalam survei yang dilakukan oleh Indonesia Healthcare Innovation Forum (2023), 64% pasien menginginkan interaksi layanan yang lebih manusiawi meski disampaikan melalui media digital seperti aplikasi pendaftaran, konsultasi daring, atau hasil laboratorium digital. Ini menunjukkan pentingnya

service excellence sebagai pondasi pelayanan rumah sakit modern. [1] Di sisi lain, dinamika kerja di rumah sakit yang melibatkan interaksi antar disiplin profesi (dokter, perawat, tenaga administrasi, hingga petugas teknologi informasi) seringkali menimbulkan konflik yang, jika tidak ditangani dengan baik, dapat mengganggu mutu pelayanan. Hasil studi oleh Fakultas Kesehatan Universitas Indonesia (2022) mengungkapkan bahwa 47% tenaga kesehatan mengalami konflik internal tim setidaknya satu kali dalam sebulan, yang berdampak pada kepuasan kerja dan kualitas pelayanan pasien. [2] Dengan penerapan manajemen konflik yang efektif, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meningkatkan kolaborasi antar anggota, dan mendorong pencapaian tujuan secara optimal [3].

Melihat dinamika pelayanan kesehatan masa kini, Rumah Sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyembuhan fisik, tetapi juga sebagai institusi pelayanan yang harus memberikan pengalaman menyeluruh dan berkualitas kepada pasien. Tuntutan masyarakat terhadap

pelayanan rumah sakit semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi, meningkatnya literasi pasien, serta kompetisi antar penyedia layanan kesehatan. Di tengah perubahan ini, pelatihan *service excellence* dan manajemen konflik menjadi semakin relevan dan mendasak untuk dilakukan, khususnya di RS Oetomo sebagai rumah sakit rujukan utama di wilayah Bojongsong Kabupaten Bandung Barat. Pertama, dari sisi pelayanan publik, masyarakat kini menaruh perhatian besar pada kualitas interaksi tenaga kesehatan. Laporan Global Healthcare Outlook 2023 oleh Deloitte menunjukkan bahwa 79% pasien lebih memilih rumah sakit yang memberikan layanan yang empatik, komunikatif, dan responsif [4]. Di era digital, kecepatan dan ketepatan pelayanan harus dibarengi dengan sentuhan kemanusiaan yang tidak tergantikan oleh teknologi. Maka, penguatan kompetensi *service excellence* merupakan strategi penting untuk membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan citra rumah sakit.

Penelitian oleh Setianingsih, et al (2021) mendapatkan hasil bagi rumah sakit terutama di pelayanan keperawatan, *Service Excellent* dan *Service Quality* penting untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien dan dapat membantu perkembangan rumah sakit sehingga pasien akan loyalitas terhadap rumah sakit karena pelayanan yang diberikan sangat baik [5]. Kedua, konflik interpersonal di lingkungan kerja rumah sakit menjadi tantangan serius yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Konflik bisa terjadi antara dokter dan perawat, antara unit layanan dan administrasi, maupun antar profesi kesehatan lainnya. Jika tidak ditangani secara sistematis, konflik dapat menurunkan moral kerja, menghambat komunikasi tim, bahkan berdampak langsung pada keselamatan pasien. Penelitian oleh Agustina(2022) Konflik memiliki pengaruh terhadap performa dan produktivitas kerja dalam organisasi [6]. Studi dari WHO tahun 2022 menekankan bahwa manajemen konflik yang efektif merupakan salah satu indikator penting dari *patient-centered care* [7]. Oleh karena itu, pelatihan ini diperlukan untuk membekali tenaga kesehatan dengan teknik komunikasi asertif, empati, dan keterampilan resolusi konflik berbasis kolaborasi.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, tim dosen Program Studi S1 Administrasi Bisnis FEB Universitas Telkom memandang penting untuk menyelenggarakan pelatihan berjudul "Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling* pada Oetomo Hospital". Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang empatik dan responsif, mengelola konflik secara konstruktif sebagai bagian dari strategi keberlanjutan rumah sakit. Penanganan keluhan dan keunggulan layanan juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [8]. Melalui pelatihan ini, diharapkan tercipta lingkungan kerja yang harmonis dan pelayanan yang berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien. Kepuasan dan loyalitas pasien adalah faktor penting dalam menilai suatu keberhasilan rumah sakit. Penerapan *service excellence* yang mencakup enam aspek antara lain sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab [9]. Dengan fondasi kompetensi layanan dan komunikasi yang kuat RS Oetomo akan mampu menjawab tantangan sistem kesehatan sekaligus menjaga keberlanjutan institusi dalam jangka panjang.

Tinjauan Pustaka

Reputasi organisasi diposisikan sebagai aset strategis yang mencerminkan penilaian kolektif pemangku kepentingan terhadap kredibilitas, konsistensi, dan kualitas layanan organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, reputasi tidak hanya dipengaruhi oleh outcome klinis tetapi juga oleh pengalaman pasien termasuk kualitas komunikasi, respons terhadap keluhan, dan kemampuan organisasi untuk melakukan *service recovery* yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Beberapa penelitian dalam konteks organisasi di Indonesia menunjukkan bahwa reputasi organisasi berkorelasi positif

dengan variabel-variabel perilaku organisasi seperti intensi melamar kerja (*employer attractiveness*), loyalitas, dan kepercayaan pengguna layanan menunjukkan sifat reputasi sebagai modal sosial yang berdampak pada aspek internal dan eksternal organisasi. Penelitian kuantitatif menemukan bahwa reputasi organisasi memberikan pengaruh signifikan terhadap niat berperilaku *stakeholder*, baik calon pelamar maupun konsumen layanan.

Peranan kualitas pelayanan sebagai sumber reputasi juga banyak dibahas: studi di layanan kesehatan menegaskan bahwa penerapan pelayanan prima (*service excellence*) oleh tenaga administratif dan klinis meningkatkan persepsi mutu pelayanan sehingga memperkuat citra institusi. Pendekatan pelatihan yang menggabungkan teknik komunikasi empatik dan manajemen komplain dilaporkan efektif memperbaiki indikator kepuasan pengguna suatu mekanisme penting dalam pembentukan dan pemeliharaan reputasi. Selain itu, mekanisme manajemen keluhan (*complaint handling*) dianggap krusial untuk mitigasi risiko reputasi. Penelitian yang menelaah reputasi dalam ranah daring dan organisasi jasa menunjukkan bahwa respons organisasi terhadap kritik dan pengaduan baik offline maupun via *platform* digital memoderasi dampak negatif terhadap reputasi. Prosedur penanganan keluhan yang cepat, transparan, dan solutif berfungsi sebagai *service recovery* yang tidak hanya menyelesaikan masalah individu tetapi juga menahan eskalasi reputasi negatif di level publik.

Kerangka konseptual yang muncul dari kajian-kajian tersebut menekankan hubungan kausal berantai: (1) investasi pada kualitas layanan dan kapabilitas interpersonal tenaga kesehatan. (2) peningkatan kepuasan dan penurunan komplain yang belum terselesaikan. (3) penguatan reputasi organisasi. (4) manfaat strategis jangka panjang seperti loyalitas pasien, daya tarik tenaga kerja, dan keunggulan kompetitif. Implikasi praktisnya adalah bahwa program pelatihan *service excellence* dan *complaint handling* seperti yang diusulkan dalam abstrak berpotensi menjadi intervensi yang berdampak pada pondasi reputasi rumah sakit. *Service excellence* merupakan konsep strategis dalam manajemen jasa yang menekankan pemberian layanan melebihi ekspektasi pengguna secara konsisten melalui kombinasi kompetensi teknis, sikap pelayanan, dan sistem pendukung organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, *service excellence* tidak hanya dipahami sebagai kepatuhan terhadap standar prosedur, tetapi juga sebagai kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun pengalaman pasien yang aman, nyaman, dan bermakna. Literatur terkini menegaskan bahwa kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi determinan utama persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian pada sektor rumah sakit menunjukkan bahwa *service excellence* berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Dimensi seperti empati, kecepatan respons, keandalan, serta jaminan pelayanan terbukti berkontribusi langsung terhadap persepsi kualitas layanan. Studi empiris menemukan bahwa pasien cenderung menilai mutu pelayanan tidak hanya dari hasil klinis, tetapi juga dari cara pelayanan diberikan, termasuk komunikasi yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan individual pasien. Dengan demikian, *service excellence* menjadi pondasi penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara pasien dan institusi kesehatan. Pelatihan berkelanjutan dalam komunikasi empatik, pelayanan prima, dan manajemen keluhan terbukti mampu meningkatkan kinerja pelayanan tenaga kesehatan. *Service excellence* juga dipandang sebagai refleksi budaya organisasi, di mana nilai-nilai pelayanan unggul harus terinternalisasi dalam perilaku sehari-hari tenaga kerja, bukan sekadar menjadi slogan institusional.

Pada dinamika pelayanan kesehatan modern, *service excellence* memiliki keterkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam menangani keluhan pasien (*complaint handling*). Literatur menunjukkan bahwa pelayanan unggul tidak berarti bebas dari kesalahan, melainkan ditandai oleh kemampuan organisasi dalam melakukan *service recovery* secara cepat dan solutif. Penanganan keluhan yang

efektif dapat memulihkan kepercayaan pasien dan bahkan meningkatkan kepuasan pasca kejadian. Oleh karena itu, *service excellence* dipahami sebagai proses berkelanjutan yang mencakup pencegahan, respons, dan perbaikan layanan. Selain berdampak pada kepuasan pasien, *service excellence* juga memiliki implikasi strategis bagi keberlanjutan organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima berkontribusi terhadap penguatan reputasi organisasi, loyalitas pasien, dan daya saing rumah sakit. Rumah sakit yang konsisten menerapkan *service excellence* cenderung memiliki citra positif dan tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi. Hal ini menegaskan bahwa *service excellence* bukan sekadar isu operasional, tetapi merupakan bagian integral dari strategi manajemen organisasi pelayanan kesehatan. *Complaint handling* merupakan komponen krusial dalam manajemen layanan, khususnya pada organisasi jasa dengan tingkat interaksi tinggi seperti rumah sakit. Dalam literatur manajemen pelayanan, *complaint handling* didefinisikan sebagai serangkaian proses sistematis yang dilakukan organisasi untuk menerima, menganalisis, merespons, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara adil, cepat, dan solutif. Dalam konteks pelayanan kesehatan, keluhan pasien tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga menyangkut keselamatan, kenyamanan, serta kepercayaan terhadap institusi layanan. Penanganan keluhan yang efektif dapat memitigasi dampak negatif dari kegagalan layanan (*service failure*) dan bahkan berpotensi meningkatkan kepuasan pasca kejadian (*service recovery paradox*). Studi empiris pada rumah sakit pemerintah dan swasta di Indonesia menemukan bahwa kecepatan respons, kejelasan informasi, serta sikap empati tenaga kesehatan merupakan determinan utama persepsi keadilan dalam penanganan keluhan, yang selanjutnya mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Selain sebagai instrumen pemulihan layanan, *complaint handling* juga dipandang sebagai sumber pembelajaran organisasi. Literatur menegaskan bahwa keluhan pasien mengandung informasi strategis terkait kelemahan sistem pelayanan, koordinasi antar unit, serta kompetensi sumber daya manusia. Rumah sakit yang mampu mengelola keluhan secara terstruktur cenderung memiliki mekanisme perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) yang lebih efektif. Dengan demikian, *complaint handling* tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif dalam mencegah pengulangan kesalahan layanan. Aspek sumber daya manusia menjadi faktor sentral dalam efektivitas *complaint handling*. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, dan kemampuan manajemen konflik tenaga kesehatan berpengaruh langsung terhadap kualitas penanganan keluhan. Pelatihan yang menekankan komunikasi empatik dan pendekatan problem solving terbukti meningkatkan kepercayaan pasien serta menurunkan eskalasi konflik. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa *complaint handling* merupakan bagian integral dari *service excellence*, bukan fungsi administratif semata. Lebih lanjut, beberapa studi menegaskan keterkaitan *complaint handling* dengan reputasi organisasi pelayanan kesehatan. Penanganan keluhan yang buruk dapat dengan cepat merusak citra rumah sakit, terutama di era digital ketika pengalaman negatif mudah tersebar melalui media sosial dan platform ulasan daring. Sebaliknya, respons yang profesional, transparan, dan berorientasi pada solusi dapat memperkuat reputasi organisasi sebagai institusi yang bertanggung jawab dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, *complaint handling* diposisikan sebagai instrumen strategis dalam manajemen reputasi rumah sakit.

Metodologi Penelitian

Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini berlangsung di bulan Desember 2025. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat secara umum merupakan suatu proses sistematis dan terintegrasi yang melibatkan berbagai tahapan, dimulai dari identifikasi permasalahan dan kebutuhan mitra

hingga evaluasi hasil pelatihan. Rangkaian kegiatan ini bertujuan untuk memberikan solusi aplikatif atas permasalahan yang dihadapi oleh mitra, dalam hal ini adalah peningkatan kapasitas staf Oetomo Hospital dalam memberikan service terbaik serta menerima komplain dengan maksimal. Metode pelaksanaan program "Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling*" dirancang dengan pendekatan partisipatif dan berbasis kebutuhan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan prima dan menangani keluhan pasien secara profesional. Tahap awal pelaksanaan diawali dengan analisis kebutuhan melalui observasi proses pelayanan, diskusi dengan pihak manajemen, serta identifikasi jenis keluhan pasien yang sering muncul. Tahapan ini bertujuan memperoleh gambaran permasalahan nyata yang dihadapi tenaga kesehatan sehingga materi pelatihan dapat disusun secara kontekstual dan relevan dengan kebutuhan organisasi rumah sakit.

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tim pelaksana menyusun materi pelatihan yang mencakup konsep dan prinsip *service excellence* dalam pelayanan kesehatan, komunikasi empatik dan pelayanan humanis, teknik *complaint handling* dan *service recovery*, manajemen konflik, serta penguatan budaya pelayanan unggul yang berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien. Materi disajikan secara aplikatif untuk mendorong pemahaman sekaligus kemampuan praktis peserta dalam menghadapi situasi pelayanan sehari-hari. Pelaksanaan pelatihan dilakukan melalui metode pembelajaran interaktif yang mengkombinasikan penyampaian materi, studi kasus, simulasi peran (*role play*), dan diskusi kelompok. Pendekatan ini memungkinkan peserta untuk tidak hanya memahami konsep secara teoritis, tetapi juga melatih keterampilan komunikasi, empati, dan pengambilan keputusan dalam menangani keluhan pasien secara konstruktif. Melalui simulasi dan diskusi, peserta didorong untuk merefleksikan pengalaman pelayanan serta merumuskan solusi yang tepat sesuai konteks kerja masing-masing. Setelah pelatihan inti, dilakukan sesi refleksi dan pendampingan untuk mengevaluasi pemahaman peserta, mengidentifikasi potensi kendala implementasi di lapangan, serta memperkuat komitmen penerapan *service excellence* dan *complaint handling* secara berkelanjutan. Tahap evaluasi dilakukan melalui pengumpulan umpan balik peserta dan penilaian perubahan pemahaman serta sikap terhadap pelayanan prima. Seluruh rangkaian kegiatan didokumentasikan dan disusun dalam bentuk laporan sebagai dasar rekomendasi pengembangan program lanjutan serta penguatan reputasi organisasi rumah sakit.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan pelatihan "Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling*" memberikan ruang reflektif bagi tenaga kesehatan untuk meninjau kembali praktik pelayanan yang selama ini dijalankan serta implikasinya terhadap reputasi organisasi rumah sakit. Proses pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai media refleksi kolektif mengenai bagaimana interaksi sehari-hari dengan pasien berkontribusi langsung pada pembentukan citra dan kepercayaan publik terhadap rumah sakit.



Gambar 1. Penyampaian Materi

Dari aspek *service excellence*, peserta menunjukkan perubahan cara pandang terhadap makna pelayanan prima. Pelayanan tidak lagi dipahami sebatas kepatuhan pada standar prosedural, melainkan sebagai upaya sadar untuk menghadirkan pengalaman pasien yang aman, nyaman, dan bermartabat. Refleksi peserta selama diskusi mengungkapkan bahwa sikap empatik, keramahan, serta kejelasan komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi pasien terhadap profesionalisme rumah sakit. Temuan ini berkaitan langsung dengan indikator reputasi organisasi berupa citra positif dan kepercayaan, di mana pelayanan yang humanis menjadi representasi nilai-nilai organisasi di mata pasien.

Pada dimensi *complaint handling*, pelatihan mendorong peserta untuk merefleksikan pengalaman menangani keluhan sebagai bagian dari proses pembelajaran organisasi. Keluhan pasien yang sebelumnya dipersepsikan sebagai ancaman kini dipahami sebagai peluang untuk memperbaiki layanan dan memperkuat hubungan dengan pasien. Melalui simulasi peran, peserta menyadari bahwa kecepatan respons, keadilan dalam penyelesaian masalah, dan komunikasi yang empatik berkontribusi pada pemulihan kepercayaan pasien. Hal ini berimplikasi langsung pada indikator kepuasan dan loyalitas pasien, yang merupakan komponen utama reputasi organisasi pelayanan kesehatan. Refleksi kolektif juga menunjukkan adanya peningkatan kesadaran mengenai pentingnya konsistensi perilaku pelayanan di seluruh lini organisasi. Peserta menyadari bahwa reputasi rumah sakit tidak dibangun oleh individu tertentu, melainkan oleh akumulasi pengalaman pasien terhadap seluruh proses pelayanan. *Service excellence* dan *complaint handling* dipahami sebagai tanggung jawab bersama yang menuntut keselarasan antara nilai organisasi, kebijakan manajemen, dan praktik pelayanan di lapangan. Kesadaran ini menjadi fondasi awal terbentuknya budaya pelayanan unggul yang berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien.

Dari perspektif pengabdian kepada masyarakat, hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa intervensi berbasis peningkatan kapasitas sumber daya manusia mampu memberikan dampak strategis bagi organisasi mitra. Pelatihan tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat dimensi reputasi organisasi melalui peningkatan kepuasan, kepercayaan, citra positif, dan potensi loyalitas pasien. Dengan demikian, pelaksanaan pelatihan ini berkontribusi pada upaya keberlanjutan rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Evaluasi pelatihan dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan skor rata-rata peserta sebesar 30% pada materi *service excellence* dan 40% pada materi *complaint handling*. Peningkatan ini menandakan bahwa materi pelatihan mampu diserap dengan baik oleh peserta.

Selain itu, feedback dari peserta mengungkapkan bahwa pelatihan sangat bermanfaat, terutama dalam memberikan pemahaman baru mengenai pelayanan yang efektif dan strategi *complaint handling* yang selama ini belum diterapkan secara optimal. Manajemen Oetomo Hospital juga memberikan respons positif terhadap perubahan sikap dan pengetahuan pasca pelatihan, terutama dalam hal pengelolaan hubungan dengan pasien. Namun demikian, beberapa peserta menyampaikan bahwa waktu pelatihan yang relatif singkat membuat beberapa materi terasa padat dan perlu pendalaman lebih lanjut. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk penyusunan program pelatihan lanjutan agar durasi dan cakupan materi lebih optimal.



Gambar 2. Survei Kepuasan

Hasil survei kepuasan peserta terhadap kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang bertajuk "Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling*" menunjukkan respons yang sangat positif dari seluruh peserta. Berdasarkan lima indikator utama yang diukur, seluruh tanggapan peserta berada pada kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS), tanpa adanya tanggapan negatif sedikit pun, baik pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), maupun Netral (N). Pada item pertama, yaitu kesesuaian materi dengan kebutuhan mitra atau peserta, seluruh responden menyatakan puas, dengan 57% menyatakan Setuju dan 43% lainnya Sangat Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan benar-benar relevan dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh para tenaga kesehatan dan staf layanan. Item kedua mengenai kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan juga mendapat apresiasi yang tinggi, di mana 53% responden memilih Setuju dan 47% Sangat Setuju. Selanjutnya, pada indikator kejelasan dan kemudahan pemahaman materi, peserta memberikan respons sangat baik dengan 33% menyatakan Setuju dan 67% Sangat Setuju. Hal ini menandakan bahwa metode penyampaian materi yang digunakan, baik melalui diskusi interaktif, simulasi, maupun studi kasus, berhasil menyampaikan pesan secara efektif kepada peserta.

Kualitas pelayanan panitia selama kegiatan juga mendapat penilaian yang tinggi, dengan 30% peserta Setuju dan 70% Sangat Setuju.

Hal ini mengindikasikan bahwa aspek teknis seperti koordinasi, komunikasi, kenyamanan, dan kesiapan fasilitas mendukung keberhasilan kegiatan secara keseluruhan. Pada item terakhir, yang menanyakan apakah masyarakat menerima dan berharap kegiatan ini berlanjut, tanggapan sangat menggembirakan: 30% responden menyatakan Setuju dan 70% lainnya Sangat Setuju. Ini merupakan indikator penting dari keberlanjutan program. Harapan dari peserta terhadap kelanjutan kegiatan serupa menunjukkan bahwa kegiatan ini tidak hanya relevan, tetapi juga memiliki potensi jangka panjang dalam membangun kompetensi dan profesionalisme tenaga kerja di bidang pengelolaan Rumah Sakit. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil dilaksanakan dengan capaian yang sangat memuaskan. Seluruh indikator memperoleh respons positif tanpa ada satupun tanggapan negatif. Hal ini mencerminkan keberhasilan dari sisi relevansi materi, keefektifan penyampaian, pengelolaan waktu, serta pelayanan panitia. Meskipun hasil yang dicapai sangat memuaskan, terdapat beberapa tantangan yang ditemukan selama pelaksanaan kegiatan. Terbatasnya waktu pelatihan menjadi hambatan dalam mendalami beberapa materi secara menyeluruh. Selain itu, perubahan *mindset*/ pemahaman mengenai bagaimana mengelola komplain yang perlu dihadapi beberapa staf perlu pelatihan yang lebih intensif melalui pendampingan berkelanjutan. Rekomendasi untuk kegiatan selanjutnya meliputi peningkatan durasi pelatihan dengan modul yang lebih terfokus, penguatan program pendampingan setelah pelatihan utama, serta penambahan evaluasi jangka panjang untuk memantau keberlanjutan penguasaan keterampilan. Pendekatan partisipatif dalam merancang materi juga penting untuk menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan dan karakteristik peserta.

Kesimpulan

Hasil survei kepuasan peserta terhadap kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang bertajuk "Membangun Reputasi Organisasi Melalui *Service Excellence* dan *Complaint Handling*" menunjukkan respons yang sangat positif dari seluruh peserta. Berdasarkan lima indikator utama yang diukur, seluruh tanggapan peserta berada pada kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS), tanpa adanya tanggapan negatif sedikit pun, baik pada kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), maupun Netral (N). Pada item pertama, yaitu kesesuaian materi dengan kebutuhan mitra atau peserta, seluruh responden menyatakan puas, dengan 57% menyatakan Setuju dan 43% lainnya Sangat Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa materi yang disampaikan benar-benar relevan dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh para tenaga kesehatan dan staf layanan. Item kedua mengenai kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan juga mendapat apresiasi yang tinggi, di mana 53% responden memilih Setuju dan 47% Sangat Setuju. Selanjutnya, pada indikator kejelasan dan kemudahan pemahaman materi, peserta memberikan respons sangat baik dengan 33% menyatakan Setuju dan 67% Sangat Setuju. Hal ini menandakan bahwa metode penyampaian materi yang digunakan, baik melalui diskusi interaktif, simulasi, maupun studi kasus, berhasil menyampaikan pesan secara efektif kepada peserta.

Kualitas pelayanan panitia selama kegiatan juga mendapat penilaian yang tinggi, dengan 30% peserta Setuju dan 70% Sangat Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek teknis seperti koordinasi, komunikasi, kenyamanan, dan kesiapan fasilitas mendukung keberhasilan kegiatan secara keseluruhan. Pada item terakhir, yang menanyakan apakah masyarakat menerima dan berharap kegiatan ini berlanjut, tanggapan sangat menggembirakan: 30% responden menyatakan Setuju dan 70% lainnya Sangat Setuju. Ini merupakan indikator penting dari keberlanjutan program. Harapan dari peserta terhadap kelanjutan

kegiatan serupa menunjukkan bahwa kegiatan ini tidak hanya relevan, tetapi juga memiliki potensi jangka panjang dalam membangun kompetensi dan profesionalisme tenaga kerja di bidang pengelolaan Rumah Sakit. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil dilaksanakan dengan capaian yang sangat memuaskan. Seluruh indikator memperoleh respons positif tanpa ada satupun tanggapan negatif. Hal ini mencerminkan keberhasilan dari sisi relevansi materi, keefektifan penyampaian, pengelolaan waktu, serta pelayanan panitia. Meskipun hasil yang dicapai sangat memuaskan, terdapat beberapa tantangan yang ditemukan selama pelaksanaan kegiatan. Terbatasnya waktu pelatihan menjadi hambatan dalam mendalami beberapa materi secara menyeluruh. Selain itu, perubahan *mindset*/ pemahaman mengenai bagaimana mengelola komplain yang perlu dihadapi beberapa staf perlu pelatihan yang lebih intensif melalui pendampingan berkelanjutan. Rekomendasi untuk kegiatan selanjutnya meliputi peningkatan durasi pelatihan dengan modul yang lebih terfokus, penguatan program pendampingan setelah pelatihan utama, serta penambahan evaluasi jangka panjang untuk memantau keberlanjutan penguasaan keterampilan. Pendekatan partisipatif dalam merancang materi juga penting untuk menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan dan karakteristik peserta.

Daftar Pustaka

1. Adianto A. Mengapa Rumah Sakit Modern Wajib Punya Solusi IT Terintegrasi; 2025. Accessed: 2025-12-15. Available from: <https://xdc-indonesia.com/mengapa-rumah-sakit-modern-wajib-punya-solusi-it-terintegrasi-temukan-jawabannya-di-sini/>.
2. Fitrianiingsih A, Anjani AH, Fitriya NI, Anggraini PD, Ridwan H, Hoedaya AP. Conflict Management in Service Settings Nursing in a Hospital: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Malang*. 2023;8(2):3.
3. Rozaq A, Hamdani Y, Putrilhiya E, Liani N, Mu'allimin. Urgensi Manajemen Konflik dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Karakter: Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam*. 2024;1(4):3.
4. BDO International Limited. *Healthcare Outlook Report 2023*. UK: BDO International Limited; 2023.
5. Setianingsih A, Susanti AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit 'S'. *Jurnal Menara Medika*. 2021;4(1):26.
6. Manueke KA, Harwanto B. Dampak Konflik Terhadap Performa Organisasi: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 2024;10(13):829.
7. TeraMedik Health Care Solution. *Optimalkan Upaya Patient-Centered Care dengan SIM RS Klinik*; 2023. Accessed: 2025-12-17. Available from: <https://teramedik.com/cenews/2022/11/11/optimalkan-upaya-patient-centered-care-dengan-sim-rs-klinik/>.
8. Reza AMR, Asyraq GF. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan di PT POS Bandung dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. 2022;12(2):5.
9. Chandra CC, Windyaningsih C, Trigono A. Hubungan Service Excellence terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Primaya Makassar. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*. 2025;9(2):226.
10. Widiyawati P, Lubis RAL, Novitaloka OS. Transformasi Digital Marketing dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit: Studi Eksperimen Interaktif Berbasis AI Chatbot. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*. 2025;5(3):781.