

## **Strategi Komunikasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan**

**Reni Hariyani<sup>1\*</sup>, Fenti Sofiani<sup>2</sup>, Tio Prasetyo<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Budi Luhur

Jl. Raya Ciledug Petukangan Utara Jakarta Selatan, Indonesia

email korespondensi: [reni.hariyani@budiluhur.ac.id](mailto:reni.hariyani@budiluhur.ac.id)\*

Submit: 10-08-2025 | Revisi : 14-09-2025 | Terima : 20-10-2025 | Publikasi: 11-11-2025

### **Abstrak**

Komunikasi memegang peranan penting dalam semua bidang, termasuk pelayanan kesehatan oleh tenaga administrasi. Melayani dengan sepenuh hati merupakan tujuan mulia dalam bidang kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Dibutuhkan strategi komunikasi yang tepat dan efektif untuk meningkatkan pelayanan prima sebuah klinik. Mitra abdimas adalah Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali peserta dengan kemampuan strategi komunikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan prima bagi pasien serta keluarga pasien di Klinik Yadika Petukangan. Permasalahan bagi mitra abdimas yaitu belum adanya standar operasional prosedur yang jelas mengenai standar layanan prima bagi tenaga administrasi kesehatan. Karena peserta pelatihan belum mampu berkomunikasi secara efektif dalam melayani dengan maksimal pasien dan keluarga pasien. Metode pelatihan abdimas dilaksanakan melalui pendekatan ceramah yang disertai dengan praktik *role play*, diskusi, dan sesi diskusi. Penilaian terhadap pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada peserta dalam bentuk Google Form, yang mencakup pre-test dan post-test untuk mengukur efektivitas pelaksanaan abdimas. Hasil pelaksanaan kegiatan abdimas menunjukkan peningkatan pada empat indikator pilar pelayanan prima berbasis strategi komunikasi. Komunikasi melalui produk (*product*) meningkat sebesar 40%, melalui sumber daya manusia (*people*) meningkat 50%, melalui proses layanan (*process*) meningkat 55%, dan melalui tempat atau lingkungan layanan (*place*) terjadi kenaikan sebesar 20%. Kegiatan pelatihan ini memberikan dampak positif yang signifikan untuk mitra dalam upaya memperbaiki kualitas layanan prima melalui penerapan strategi komunikasi yang lebih efektif.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi; Tenaga Administrasi Kesehatan; Pelayanan Prima; Klinik.

### **Abstracts**

*Communication plays an important role fields, including health services by administrative staff. Providing care with dedication is noble goal in fields health and community welfare. Effective communication strategies are needed to improve the quality service at clinic. The community service partner is Yadika Petukangan Clinic in South Jakarta. This training aims to provide communication strategy skills to improve quality service for patients and their families at Yadika Petukangan Clinic. The challenge for the community service partner is absence of clear standard operating procedures regarding quality service standards for healthcare administrative staff. This is because the training participants are unable to communicate effectively in providing optimal service to patients and their families. The community service training was delivered through lectures (including role-playing exercises), discussions, and question-and-answer sessions. The effectiveness of the community service activities was evaluated using a questionnaire in the form of a Google Form distributed to participants,*

*including pre-test and post-test assessments. The results abdimas activities were evaluated based on four pillars of excellent service through communication strategies: communication through products increased by 40%; communication through people increased by 50%; communication through processes increased by 55%, and communication through places increased by 20%. This training activity has significantly benefited the partners in improving excellent service through effective communication strategies.*

*Keywords: Communication Strategy; Health Administration Staff; Excellent Service; Clinic*

## **1. Pendahuluan**

Aspek komunikasi dalam ilmu kesehatan sangat luas. Tidak bisa dipungkiri kesehatan menjadi satu hal prioritas yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Sehingga kebutuhan akan pelayanan menjadi kebutuhan mendasar untuk dipenuhi. Saat ini, semakin banyak Rumah Sakit dan klinik yang berdiri di berbagai wilayah sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. (Ali Taufiqi, 2023). Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, diperlukan strategi dalam berkomunikasi dengan pasien atau keluarga pasien. Berdasarkan pendapat World Health Organization (WHO), rumah sakit merupakan elemen penting dalam sistem sosial dan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan secara menyeluruh, meliputi upaya kuratif (penyembuhan) dan preventif (pencegahan penyakit) bagi masyarakat. Sementara itu, Klinik merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis, baik umum maupun spesialis, yang dikelola oleh sejumlah tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Peraturan Menteri Kesehatan, 2014). Rumah sakit maupun klinik perlu memiliki tenaga sumber daya manusia (SDM) yang kompeten guna memberikan pelayanan terbaik bagi pasien. Salah satu faktor penting dalam membentuk SDM yang kompeten adalah penerapan strategi komunikasi yang efektif guna mendukung pencapaian tujuan secara jelas dan terarah. Salah satu unsur penting dalam struktur organisasi rumah sakit adalah tenaga administrasi kesehatan, yang berperan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam mendukung penyelenggaraan sistem pelayanan kesehatan masyarakat, termasuk pengelolaan serta pencatatan administrasi dan keuangan rumah sakit atau klinik. Staf administrasi berperan sebagai bagian dari non-tenaga kesehatan perlu memiliki kinerja yang optimal untuk mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Penerapan strategi komunikasi yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan prima, sehingga pasien dapat mengerti dan merespons dengan baik informasi yang disampaikan oleh tenaga pelayanan dengan baik, guna memastikan kelancaran proses pelayanan. (Fitria ramli, Ma'rufi, Zamli, 2024).

Kemampuan manusia dalam menerapkan strategi komunikasi mengalami perkembangan yang signifikan. Strategi komunikasi kini tidak lagi sekadar berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, melainkan juga sebagai proses pendekatan yang melibatkan aspek psikologis manusia. Pendekatan ini mencakup berbagai sikap yang mencerminkan kondisi kejiwaan masyarakat, seperti temperamen, ketenangan, kesabaran, keterbukaan, sifat emosional, ketidaksabaran, rasa dendam, sikap antipati, keterusterangan, sifat tertutup, keberanian, maupun rasa takut. (Adawiyah & Arif, 2021). Khususnya di bidang kesehatan, pelayanan prima menjadi suatu tolak ukur keberhasilan sebuah organisasi. Diperlukan sebuah konteks rasa berempati, memahami, dan rasa tanggung jawab untuk melakukan sesuatu demi kepentingan organisasi (Sang Ketut Wiranadi, 2023). Strategi komunikasi mencakup perencanaan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam mewujudkan tujuan tersebut, strategi komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai pedoman, tetapi juga sebagai acuan dalam penerapannya. Dengan demikian, strategi komunikasi merupakan keputusan yang bersifat kondisional mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan guna mencapai sasaran yang diinginkan. Adapun empat pilar utama strategi komunikasi dalam layanan prima meliputi:

1) komunikasi melalui produk, 2) komunikasi melalui proses, 3) komunikasi melalui sumber daya manusia (*people*), dan 4) komunikasi melalui tempat atau lingkungan (*place*). (Tajidan, 2021).

Dalam merancang strategi komunikasi, perlu dipertimbangkan berbagai kemungkinan situasi yang mungkin muncul dalam upaya mencapai perubahan pada khalayak. Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan dan pengelolaan komunikasi yang disusun secara sistematis guna mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan prima menjadi tujuan utama dari strategi komunikasi. Strategi ini diperlukan untuk memperkecil kemungkinan terjadinya miskomunikasi (Kusuma & Tyas, 2018). Manfaat komunikasi yang diaplikasikan secara efektif dengan strategi yang tepat dalam sebuah rumah sakit atau klinik dapat membantu kesembuhan pasien dalam tindakan pengobatan atau perawatan, serta memberikan informasi yang jelas serta tepat kepada keluarga pasien dalam menjelaskan kondisi kesehatan pasien, dan dapat membantu mencegah penyakit untuk dapat mengkampanyekan hidup sehat (Oktavy, 2023). Strategi komunikasi yang digunakan terkait dengan tujuan komunikasi tersebut diterapkan dalam sebuah rumah sakit atau klinik dengan analisa memahami situasi, menerapkan strategi tersebut dan melakukan evaluasi dari strategi komunikasi tersebut.

Pelayanan prima pada rumah sakit dan klinik berfokus pada beberapa aspek yang terkait dengan strategi komunikasi yaitu antara lain sebagai berikut: 1) Pelayanan yang cepat, tepat, berkualitas, dan transparan; 2) penerapan sistem Pelayanan Terpadu yang mencakup layanan medis, penunjang medis, serta penunjang nonmedis; dan 3) keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas merupakan unsur penting dalam pelayanan kesehatan. Rumah sakit atau klinik yang mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, menangani permasalahan pasien dengan baik, serta merespons keluhan mereka secara efektif dapat dikatakan telah menerapkan pelayanan prima. Pelayanan seperti ini mampu menciptakan rasa puas, nyaman, dan loyalitas di kalangan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas layanan serta memotivasi mereka agar mereka tertarik untuk kembali memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, layanan prima menjadi upaya strategis bagi perusahaan atau organisasi dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan guna memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, baik dalam bentuk produk maupun jasa (Herlambang, 2018).

Pelayanan prima, yang sering disebut *service excellence*, berasal dari dua istilah dalam bahasa Inggris, yaitu *service* yang berarti jasa, pelayanan, atau tugas, dan *excellence* yang berarti unggul, terbaik, atau sangat baik. Dengan demikian, pelayanan prima dapat dipahami sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas tinggi dan menjadi salah satu nilai jual utama bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Maulyan, 2022). Konsep pelayanan prima mencakup beberapa unsur penting, yaitu: (1) Sikap (*Attitude*) — mencakup perilaku yang santun serta penampilan yang tertata rapi, bersikap optimis, bersikap logis, serta menunjukkan rasa hormat kepada orang lain; (2) Perhatian (*Attention*) — ditunjukkan dengan kesungguhan dalam menyimak serta mengerti kebutuhan pelanggan, mengamati serta menghargai perilaku mereka, dan memberikan perhatian penuh terhadap setiap pelanggan; (3) Tindakan (*Action*) — mencakup kegiatan seperti mencatat pesanan dan kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali permintaan mereka, memenuhi kebutuhan tersebut, serta menyampaikan ucapan terima kasih dengan harapan pelanggan bersedia kembali; (4) Kemampuan (*Ability*) — meliputi kemampuan profesional sesuai bidang yang ditekuni, kemampuan menjalin komunikasi dengan cara yang efektif, sikap yang memotivasi, serta pembangunan dan pengelolaan hubungan dengan masyarakat untuk mempererat hubungan internal maupun eksternal organisasi; (5) Penampilan (*Appearance*) — baik dari sisi fisik maupun nonfisik, yang mencerminkan kepercayaan diri dan meningkatkan kredibilitas di mata pihak lain; (6) Tanggung jawab (*Accountability*) — sebagai bentuk kepedulian untuk mencegah

atau meminimalkan kerugian akibat ketidakpuasan pelanggan. (Lasmana, 2022). Terdapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa perusahaan yang berorientasi *profit* dan *non profit* telah memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas bagi pelanggannya (Mandal, 2022). Selain itu memberikan pelayanan terbaik kepada pihak-pihak terkait dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan atau suatu organisasi (Thirumaran, 2021).

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa diperlukan komunikasi yang dilaksanakan secara efisien melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang berfokus pada peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit (Masriani Situmorang, 2025). Interpretasi hasil penelitian tersebut karena Dalam pelaksanaannya, sering muncul berbagai hambatan komunikasi antara petugas rekam medis dengan tenaga kesehatan lainnya. Kendala tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan teknologi, minimnya pelatihan, serta ketiadaan SOP yang terstandar. Dampaknya, informasi medis yang disampaikan berpotensi kurang akurat atau terlambat, sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hasil penelitian lain yaitu diperoleh bahwa mutu layanan yang unggul yang diberikan pihak petugas administrasi di bidang kesehatan mengenai layanan administrasi di sektor kesehatan masuk kategori baik pada Rumah Sakit Kabupaten Kediri (Luluk Susiloningtyas, 2022). Selain itu hasil riset lain menunjukkan bahwa penerapan komunikasi yang efektif dan pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh positif terhadap citra serta reputasi suatu puskesmas (Sa'adatul Madiniah, 2022). Selanjutnya mengenai pelayanan prima hasil penelitian sebelumnya menunjukkan sebanyak 80 responden (53,7%) merasakan pelayanan prima dari para perawat kepada pasien rumah sakit meliputi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, dan tindakan yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pasien (Lilis Rohayani, Iin Inayah, Anisa Shofiyani Shoumi, 2020). Kemudian hasil riset berikutnya menunjukkan hasil bahwa pelayanan prima pada rumah sakit meliputi empat komponen utama, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Aswan Usman, 2012).

Mitra kegiatan pengabdian kepada masyarakat (abdimas) adalah **Klinik Yadika Petungkang Jakarta Selatan**, yang menghadapi permasalahan belum adanya SOP layanan prima khusus untuk tenaga administrasi kesehatan. Akibatnya, pelayanan belum maksimal dalam menghadapi pasien maupun keluarga pasien. Tenaga administrasi kesehatan menjadi garda berperan utama dalam proses pengambilan keputusan sehari-hari secara administratif yang diharapkan menunjukkan kinerja optimal serta bersikap proaktif dalam berkomunikasi untuk mendukung terciptanya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, petugas administrasi kesehatan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. klinik yadika. Salah satu unsur yang memperkuat pondasi layanan prima yaitu bagaimana strategi komunikasi yang efektif dalam mewujudkan tujuan standar layanan prima dari klinik yadika. Hal ini merupakan masalah yang krusial, karena pengetahuan dan pemahaman mengenai konsep layanan prima di klinik harus diperkenalkan dan dipraktekkan dengan maksimal melalui komunikasi yang tepat.

Pihak mitra membutuhkan pelatihan mengenai cara berkomunikasi yang baik untuk tenaga administrasi kesehatan dalam meningkatkan layanan prima kepada pasien dan keluarga pasien. Sehingga mitra merasa perlu menggabungkan antara komunikasi dengan layanan prima, sebelum penyusunan SOP berlaku di klinik yadika petungkang. Tenaga administrasi kesehatan di tempat mitra meliputi staf administrasi registrasi, staf administrasi keuangan, staf administrasi farmasi dan asisten apoteker, staf bagian umum dan staf bagian marketing. Aspek komunikasi dianggap sangat penting dan diberikan perhatian secara khusus bagi mitra abdimas, karena banyak kondisi dalam teknis operasional di klinik yang membutuhkan strategi komunikasi yang efektif. Cara penyampaian informasi serta penjelasan yang baik dari petugas kepada pelanggan menciptakan kepuasan pelanggan dan tercapainya tujuan layanan prima dari klinik yadika petungkang. Untuk menjawab permasalahan tersebut, kegiatan abdimas ini

difokuskan pada pelatihan strategi komunikasi bagi tenaga administrasi Klinik Yadika Petukangan. Pelatihan mencakup peningkatan keterampilan komunikasi, pemahaman konsep pelayanan prima, serta evaluasi efektivitas pelatihan. Nilai baru dari kegiatan ini adalah penguatan kompetensi komunikasi tenaga administrasi sebagai pondasi penyusunan standar layanan prima yang akan mendukung peningkatan mutu pelayanan klinik. Pelatihan ini bertujuan yaitu untuk memberikan kompetensi dalam menerapkan strategi komunikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada pasien dan keluarga pasien di Klinik Yadika Petukangan. Kontribusi kegiatan ini bukan hanya pelatihan komunikasi, tapi juga upaya awal menyusun standar layanan prima berbasis strategi komunikasi untuk tenaga administrasi kesehatan.

## 2. Metode

Pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (abdimas) bersama mitra Klinik Yadika Petukangan meliputi: (1) Metode ceramah, yang digunakan untuk menyampaikan materi dan memberikan pemahaman kepada peserta; dan (2) Metode evaluasi pengukuran, yang dilakukan untuk menilai efektivitas serta hasil pelaksanaan kegiatan abdimas tersebut. (Hariyani, 2025). Gambaran mengenai metode pelaksanaan kegiatan abdimas dalam proses pendampingan peserta dapat ditunjukkan melalui diagram berikut:



Gambar 1. Metode Kegiatan Abdimas Bagi Tenaga Administrasi Kesehatan Klinik Yadika Petukangan

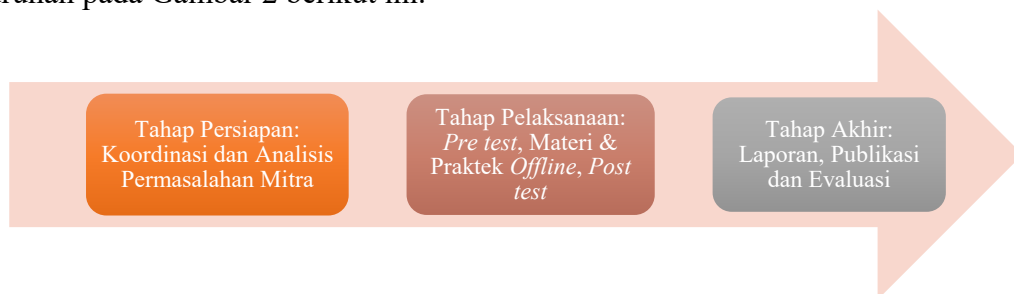
Tahapan pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh kelompok dosen FEB Universitas Budi Luhur bersama mitra terdiri atas beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan, meliputi:

- 1) Melakukan koordinasi dengan pihak manajemen Klinik Yadika Petukangan, Jakarta Selatan;
- 2) Menganalisis situasi dan kondisi untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi mitra;
- 3) Menentukan bentuk pelatihan yang akan diselenggarakan oleh tim dosen abdimas FEB UBL;
- 4) Menetapkan media dan metode penyampaian pelatihan secara offline dengan mempertimbangkan waktu serta jam kerja tenaga administrasi kesehatan di klinik;
- 5) Menyusun usulan program kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah mendapatkan persetujuan dari pimpinan Universitas Budi Luhur;
- 6) Melakukan koordinasi internal dengan tim abdimas dosen FEB UBL terkait pembagian tugas selama kegiatan berlangsung, khususnya mengenai strategi komunikasi untuk mencapai layanan prima;
- 7) Menyusun modul materi serta angket yang disebarakan melalui Google Form yang telah disesuaikan dengan capaian pembelajaran yang ingin dicapai dalam kegiatan pelatihan.

- b. Tahap Pelaksanaan, yakni tahap di mana kegiatan abdimas dimulai dengan sesi sambutan pembuka sebelum memasuki inti kegiatan. Perwakilan dari mitra dan narasumber. Dilanjutkan dengan pemberian *pre test* melalui *google form* kepada peserta yang berasal dari Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan. Kemudian penyampaian materi mengenai strategi komunikasi mencapai layanan prima kepada pasien dan keluarga pasien Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan disertai pemberian praktik contoh melayani warga yang berobat untuk rawat jalan, rawat inap atau pemeriksaan kesehatan terkait proses registrasi, pembayaran biaya rawat inap, rawat jalan, biaya obat, serta melayani pengambilan obat dengan penukaran resep. Selanjutnya tanya jawab dan diskusi mengenai materi yang disampaikan oleh narasumber mengenai strategi komunikasi mencapai layanan prima. Kegiatan diakhiri dengan pelaksanaan *post-test* melalui Google Form sebagai instrumen evaluasi untuk mengukur tingkat pemahaman mengenai pentingnya strategi komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan layanan prima di Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan.
- c. Tahap penutup dari kegiatan abdimas yang dilaksanakan oleh tim dosen FEB Universitas Budi Luhur meliputi penyusunan laporan kegiatan abdimas, penyerahan laporan tersebut kepada Lembaga Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Budi Luhur, serta publikasi hasil pengabdian. Evaluasi kegiatan dilakukan berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh peserta abdimas. Data dari kuesioner tersebut digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan abdimas dan diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan pengetahuan serta pemahaman peserta mengenai teknik komunikasi yang efektif kepada pasien dan keluarga pasien di Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan.

Secara umum, rangkaian tahapan pelaksanaan kegiatan abdimas dapat digambarkan secara keseluruhan pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Tahapan Kegiatan Abdimas Bagi Tenaga Administrasi Kesehatan Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan

### 3. Hasil dan Pembahasan

Program pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada kegiatan pelatihan strategi komunikasi untuk meningkatkan layanan prima bagi tenaga administrasi kesehatan di Klinik Yadika Petukangan, Jakarta Selatan, terlaksana dengan baik dan lancar. Pelatihan dilaksanakan secara offline tanpa kendala teknis, serta disusun sedemikian rupa agar tidak mengganggu aktivitas operasional klinik, karena jadwal kegiatan telah disesuaikan dengan shift kerja masing-masing peserta. Pelatihan dimulai pada pukul 14.00 WIB dan diikuti oleh 11 peserta, yang terdiri atas staf administrasi bagian registrasi, keuangan, farmasi dan asisten apoteker, bagian umum, serta bagian pemasaran. Acara dibuka dengan sambutan dari perwakilan tim abdimas Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Budi Luhur (UBL), yaitu Ibu Fenti Sofiani, S.Pd., MM, kemudian dilanjutkan dengan sambutan dari pihak Klinik Yadika Petukangan yang disampaikan oleh Bapak dr. Prihadi Gunawan, MMRS selaku pimpinan klinik. Materi pelatihan disampaikan dalam satu sesi berdurasi 120 menit. Sebelum sesi utama dimulai, peserta terlebih dahulu mengikuti *pre-test* melalui Google Form untuk

mengukur pemahaman awal mengenai strategi komunikasi dalam peningkatan layanan prima. Selanjutnya, kegiatan inti berupa sesi pelatihan interaktif dipandu oleh narasumber dari tim abdimas dosen UBL. Pelatihan ini bertujuan untuk menumbuhkan pola pikir positif mengenai pentingnya memberikan layanan prima kepada pasien dan keluarganya, sehingga tercipta pelayanan yang ramah, informatif, penuh empati, serta meninggalkan kesan baik bagi masyarakat.

Disampaikan materi inti mengenai pilar layanan prima yang disampaikan dengan strategi komunikasi efektif terdiri dari 4 indikator yaitu 1) Komunikasi melalui *product*: tenaga administrasi kesehatan harus dapat menyampaikan informasi melalui komunikasi yang baik mengenai produk dan fasilitas yang ada di klinik yadika petukangan; 2) Komunikasi melalui *process*: tenaga administrasi kesehatan harus mampu memberikan informasi penjelasan proses administrasi di klinik yadika dengan tidak rumit dan berbelit-belit, sehingga memudahkan pasien dan keluarga pasien. Serta dapat menangani keluhan pasien dan keluarga pasien di klinik yadika; 3) Komunikasi melalui *people*: tenaga administrasi kesehatan harus memiliki kemampuan dan kompetensi dalam melayani pasien dan keluarga pasien. Artinya tenaga administrasi kesehatan di klinik yadika petukangan harus ramah, sopan, membantu, dan melayani dengan sepenuh hati kepada pasien dan keluarga pasien; 4) Komunikasi melalui *place*: klinik yadika petukangan harus menjadi tempat pengobatan pasien yang memberikan tempat yang bersih, fasilitas yang mendukung, tata letak ruangan yang kondusif. Sehingga membuat pasien dan keluarga pasien menjadi nyaman dan terlayani dengan baik. Selanjutnya materi mengenai *service excellence* ditutup dengan kesimpulan bahwa pelayanan Prima dimulai dari komunikasi yang melayani dengan sepenuh hati dengan tujuan menciptakan kenyamanan, kesehatan dan keselamatan pasien di klinik. Selain itu disampaikan juga bahwa komunikasi yang efektif yaitu komunikasi yang membuat pesan informasi sampai dan dimengerti. *Professional etiquette* memberikan kesan pertama yang positif seperti *look good, feel good, doing well, positive responses*. Contoh praktik yang disimulasikan mengenai strategi komunikasi untuk meningkatkan layanan prima pada saat kegiatan abdimas yaitu seperti tenaga administrasi kesehatan menguasai *product knowledge* dari klinik yadika petukangan untuk dapat membantu pasien dan keluarga pasien serta mengenali karakter pasien dan keluarga pasien, tenaga administrasi kesehatan melakukan kontak mata yang responsif dan penuh pelayanan, tenaga administrasi kesehatan menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, sabar, dan memperhatikan dengan seksama apa yang menjadi kebutuhan dari pasien atau keluarga pasien. Suasana pelaksanaan kegiatan abdimas dapat dilihat pada Gambar 2 dan 3 di bawah ini:



Gambar 2. Suasana Kegiatan Abdimas Untuk Mitra Klinik Yadika Petukangan



Gambar 3. Dokumentasi Instruktur Sedang Memberikan Materi Pelatihan Abdimas

Para peserta abdimas dengan antusias dan penuh perhatian menyimak materi yang disampaikan oleh tim instruktur dari FEB UBL. Hal ini dikarenakan sebagian besar peserta belum memahami secara mendalam mengenai penerapan strategi komunikasi dalam peningkatan layanan prima. Kegiatan abdimas ditutup dengan sesi tanya jawab dan diskusi interaktif antara peserta dan narasumber. Sebelum acara berakhir, tim dosen abdimas memberikan evaluasi melalui post-test kepada peserta yang berasal dari YKAI guna mengukur peningkatan pemahaman setelah pelatihan. Dokumentasi kegiatan yang menampilkan tim instruktur bersama mahasiswa Program Studi Sekretari FEB UBL serta perwakilan dari Klinik Yadika Petukangan, Jakarta Selatan, dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Dokumentasi Tim Abdimas FEB UBL Bersama Perwakilan Klinik Yadika

Data pre-test dan post-test yang diperoleh dari peserta melalui evaluasi yang diberikan oleh narasumber dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat—yang merupakan tenaga administrasi kesehatan di Klinik Yadika Petukangan—disajikan dalam bentuk kuesioner dengan empat indikator penilaian utama. Data hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel untuk mengetahui persentase peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti pelatihan. Adapun empat indikator yang diukur dalam kuesioner meliputi: (1) Komunikasi melalui produk (*product*); (2) Komunikasi melalui proses (*process*); (3) Komunikasi melalui sumber daya manusia (*people*); dan (4) Komunikasi melalui tempat atau lingkungan (*place*).

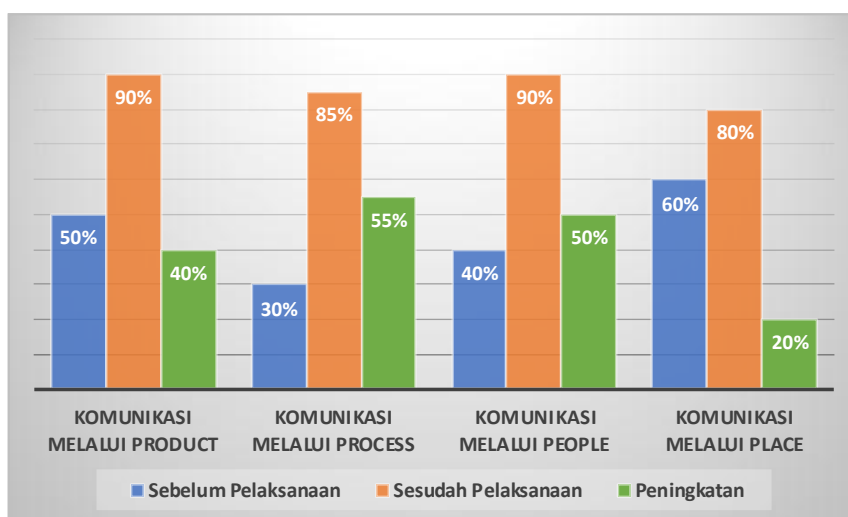
Rekapitulasi hasil peningkatan kemampuan peserta pelatihan dari Klinik Yadika Petukangan, Jakarta Selatan, disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Peningkatan Pelatihan Untuk Tenaga Administrasi Kesehatan Klinik Yadika

No.	Indikator	Sebelum Pelaksanaan	Sesudah Pelaksanaan	Peningkatan
1.	Komunikasi melalui <i>product</i>	50%	90%	40%
2.	Komunikasi melalui <i>process</i>	30%	85%	55%
3.	Komunikasi melalui <i>people</i>	40%	90%	50%
4.	Komunikasi melalui <i>place</i>	60%	80%	20%

Sumber: kuesioner *pre test* dan *post test* pelatihan untuk klinik yadika yang telah diolah (2025)

Rekapitulasi hasil kegiatan pelatihan abdimas ditampilkan melalui grafik untuk Klinik Yadika Petukangan Utara Jakarta Selatan dapat dilihat pada Gambar 5 di bawah ini



Gambar 5. Grafik Hasil Peningkatan Capaian Pelatihan Abdimas pada Klinik Yadika Petukangan.

Hasil rekapitulasi capaian kegiatan pelatihan terkait peningkatan kualitas pelayanan pada tabel 1 dari kegiatan abdimas tersebut dapat dilihat hasil peningkatan pelatihan oleh responden yaitu tenaga administrasi kesehatan klinik yadika petukangan Jakarta Selatan dalam melayani pasien dan keluarga pasien untuk berobat. Dengan strategi komunikasi mencapai peningkatan layanan prima di klinik yadika petukangan yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi melalui *product* yang diberikan oleh tenaga administrasi kesehatan pada Klinik Yadika Petukangan dalam melayani pasien dan keluarga pasien mengalami peningkatan sebesar 40%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan strategi komunikasi peserta untuk meningkatkan layanan prima dengan cara semakin memahami *product knowledge* dari klinik yadika serta dapat memberikan informasi yang jelas dan baik kepada pasien serta keluarga pasien. Materi mengenai strategi komunikasi melalui *product* dirasakan bermanfaat bagi peserta mitra abdimas.
2. Strategi komunikasi melalui *process* yang diberikan oleh tenaga administrasi kesehatan pada Klinik Yadika Petukangan dalam melayani pasien dan keluarga pasien mengalami peningkatan sebesar 55%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan strategi komunikasi peserta untuk meningkatkan layanan prima dengan cara melakukan komunikasi dalam menjelaskan prosedur administrasi klinik dengan cara yang mudah dan tidak rumit. Seperti proses pendaftaran, proses pengambilan obat, proses rawat inap, proses rawat jalan,

proses registrasi untuk cek laboratorium dan lain sebagainya. Sehingga pasien dan keluarga pasien dapat memahami bagaimana alur proses pengobatan di klinik yadika petukangan untuk mendapatkan kesembuhan, kesehatan dan keselamatan. Materi mengenai strategi komunikasi melalui *process* dirasakan sangat bermanfaat bagi peserta mitra abdimas.

3. Strategi komunikasi melalui *people* yang diberikan oleh tenaga administrasi kesehatan pada Klinik Yadika Petukangan dalam melayani pasien dan keluarga pasien menunjukkan peningkatan sebesar 50%. Pelaksanaan pelatihan abdimas ini ditujukan guna meningkatkan secara optimal strategi komunikasi peserta untuk meningkatkan layanan prima dengan cara semakin menyadari bahwa setiap tenaga administrasi kesehatan harus memiliki sifat ramah, sopan, baik, melayani dengan hati serta mampu memberikan informasi yang bersifat menenangkan pasien dan keluarga pasien. Materi mengenai strategi komunikasi melalui *people* dirasakan sangat bermanfaat bagi peserta mitra abdimas.
4. Strategi komunikasi melalui *place* yang diberikan oleh tenaga administrasi kesehatan pada Klinik Yadika Petukangan dalam melayani pasien dan keluarga pasien mengalami peningkatan sebesar 20%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan strategi komunikasi peserta untuk meningkatkan layanan prima dengan cara mampu menjelaskan bagian lokasi dari fasilitas klinik yadika serta mampu memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga pasien untuk dapat menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat pengobatan klinik yadika. Materi mengenai strategi komunikasi melalui *place* dirasakan cukup bermanfaat bagi peserta mitra abdimas.

#### 4. Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh tim Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur berlangsung dengan baik serta berkontribusi terhadap peningkatan nyata bagi mitra. Peserta pelatihan abdimas adalah tenaga administrasi kesehatan meliputi staf administrasi registrasi, staf administrasi keuangan, staf administrasi farmasi dan asisten apoteker, staf bagian umum dan staf bagian marketing dari Klinik Yadika Petukangan Jakarta Selatan. Manfaat yang dihasilkan melalui pelaksanaan pelatihan pengabdian masyarakat ini yaitu peserta menjadi lebih memahami strategi komunikasi dan mampu memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanan, terutama pada aspek memberikan informasi registrasi rawat inap, informasi pengambilan resep obat, informasi jadwal konsultasi dokter dan lain sebagainya. Strategi komunikasi dalam kegiatan abdimas ini berdasarkan empat pilar layanan prima meliputi 1) komunikasi melalui *product*; 2) komunikasi melalui *process*; 3) komunikasi melalui *people*; 4) komunikasi melalui *place*. Peningkatan capaian rekapitulasi dari kegiatan abdimas ini menjadi bekal utama dalam praktik komunikasi yang efektif dapat berjalan dengan baik di klinik yadika petukangan dan pasien serta keluarga pasien menjadi terlayani dengan puas dan maksimal. Sebagai prospek pengembangan, kegiatan abdimas selanjutnya dapat difokuskan pada peningkatan kompetensi tenaga administrasi dalam penggunaan teknologi informasi. Integrasi keterampilan komunikasi dengan kemampuan digital diharapkan mampu mendukung layanan administrasi kesehatan yang lebih cepat, akurat, dan modern. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya memperkuat aspek komunikasi interpersonal, tetapi juga membuka peluang untuk pengembangan layanan berbasis teknologi di masa mendatang.

#### Referensi

- Adawiyah, D. P. R., & Arif, M. C. (2021). Strategi Komunikasi Pemerintah Kabupaten Sampang dalam Merukunkan Penganut Sunni-Syiah. *Jurnal Komunikasi*2, 15(2), 131–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i2.11477>
- Ali Taufiqi, S. D. (2023). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Di RSUD Dr Soedono Madiun. *E-Proceeding of Management*, 10(1), 415–420.

- Aswan Usman, A. A. (2012). Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 1(2).
- Fitria ramli, Ma'rufi, Zamli, N. (2024). Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Mega Buana Palopo Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 11(1), 128–134.
- Hariyani, R. (2025). Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan. *Jurnal Abdimas Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 76–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/abdiekbis.v5i1.8222>
- Herlambang. (2018). *Customer Service*. Gosyen Publishing.
- Kusuma, V. N., & Tyas, A. S. P. (2018). Strategi Komunikasi Dalam Interaksi Dengan Mahasiswa Pertukaran Asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9–16.
- Lasmana. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Bagi Pekerja Harian Dan Karyawan Magang Di Novotel Bogor Golf Resort & Convention Center Dan Ibis Style Bogor Raya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat (JPM): Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 2(6), 263–269. <https://doi.org/https://doi.org/10.59818/jpm>
- Lilis Rohayani, Iin Inayah, Anisa Shofiyani Shoumi, A. P. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42–46.
- Luluk Susiloningtyas, A. D. C. (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang (JIP)*, 4(2), 35–47.
- Mandal. (2022). Service Excellence in Marketing for Firms: Strategies and Initiatives. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 13(1). <https://doi.org/10.4018/IJSSMET.290331>
- Masriani Situmorang, M. (2025). Komunikasi Efektif Petugas Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit. *CES (Journal of Character Education Society)*, 8(1), 80–88.
- Maulyan. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8–17.
- Oktavy, F. K. (2023). Sosialisasi Komunikasi Efektif Bagi Masyarakat Ketika Di Rumah Sakit. *Jurnal Empowerment*, 3(1). <https://jurnal.aiska-university.ac.id/index.php/Empowerment>
- Peraturan Menteri Kesehatan, Pub. L. No. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 (2014).
- Sa'adatul Madiniah, H. J. S. (2022). Strategi Komunikasi Efektif Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Guna Membangun Citra Dan Reputasi Dimasyarakat (Studi kasus Puskesmas rawat inap Ketapang). *Jurnal Komsopol*, 2(2).
- Sang Ketut Wiranadi, S. D. F. (2023). Strategi Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Di Rumah Sakit Siloam Mataram Dalam Menumbuhkan Sense Of Belonging. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Universitas Mataram*, 4(2), 41–54.
- Tajidan, A. (2021). Kajian Kualitas Pelayanan Menuju Peningkatan Kepuasan Pelanggan Eksternal Fakultas Pertanian Universitas Mataram. *Jurnal Sains Teknologi & Lingkungan, Spesial*, 126–140. <https://doi.org/https://doi.org/10.29303/jstl.v0i0.243>
- Thirumaran. (2021). *Service Excellence in Tourism and Hospitality Insights from Asia*. Springer Nature Switzerland AG. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-57694-3>