

## Usulan rancangan program pelatihan pelayanan berfokus pelanggan pada perawat ICU rumah sakit X

Ratih Permata, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=105751&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Rumah Sakit "X" yang merupakan rumah sakit umum pusat terbesar dan sudah cukup tua di Indonesia, saat ini sedang melakukan usaha perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Salah satu usaha perbaikannya adalah dengan mengadakan perbaikan pada perawatan Intensive Care Unit (ICU). ICU yang saat ini berada dibawah naungan Departemen Anestesi merupakan unit perawatan khusus yang berbeda dari unit perawatan lain. ICU khusus menangani pasien dalam keadaan kritis dan menerima pasien dari unit perawatan lain ataupun kiriman dari rumah sakit lain. Perawat merupakan faktor penting dalam pelayanan keperawatan bagi pasien kritis tersebut. Pemberian perawatan yang intensif pada pasien dan juga kerja sama antar perawat dan dokter sangat dibutuhkan dalam proses penyembuhan pasien. Akan tetapi saat ini perawat belum menunjukkan sikap pelayanan yang memuaskan, baik pada pasien dan keluarga maupun kepada atasan, dokter dan juga rekan kerja. Berdasarkan dari hasil wawancara dan hasil pengamatan, penulis mendapatkan informasi bahwa hal tersebut disebabkan karena beberapa permasalahan, salah satu diantaranya adalah luasnya cakupan pengawasan pada periode kepemimpinan sebelumnya yang menyebabkan tidak memungkinkannya atasan untuk memberikan pengawasan serta feedback kepada perawat dalam rangka meningkatkan keterampilannya. Alasan lainnya adalah seleksi perawat yang tidak mempertimbangkan kompetensi Customer Service Orientation yang seharusnya dimiliki oleh perawat dan juga belum adanya program pelatihan khusus untuk meningkatkan keterampilan tersebut.

Salah satu cara untuk merubah sikap perawat adalah dengan memberikan pelatihan kepada perawat untuk meningkatkan pengetahuan dan juga keterampilannya dalam hal pelayanan berfokus pelanggan. Setelah dilakukan analisis kebutuhan, maka diketahui bahwa perawat perlu ditingkatkan keterampilan interpersonalnya agar dapat lebih ramah, sigap, dan juga memahami kebutuhan pelanggan pada saat bekerja.