

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menjalankan berbagai kegiatan dalam bidang kesehatan. Selain memberikan layanan medis, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan bagi tenaga kesehatan serta sebagai wadah untuk kegiatan penelitian. Tugas utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang mencakup penyembuhan dan pemulihan pasien. Pelayanan ini dilakukan secara menyeluruh dan terpadu, termasuk upaya promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), serta pelayanan rujukan ke fasilitas lain bila diperlukan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan perorangan secara komprehensif. Layanan tersebut meliputi perawatan inap, rawat jalan, dan penanganan kasus gawat darurat. Di rumah sakit, terdapat berbagai jenis tenaga kesehatan, salah satunya adalah profesi kebidanan, yang memiliki peran penting dalam mendukung proses penyembuhan dan perawatan pasien (Agustian et al., 2021).

Upaya meningkatkan mutu pelayanan kebidanan di RSUD dr. Slamet Garut, ditemukan bahwa aspek sikap dan komunikasi bidan masih menjadi perhatian serius. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan di RSUD dr. Slamet Garut terhadap 10 ibu dengan kasus maternal yang

dirujuk ke rumah sakit tersebut, sebanyak 6 orang menyatakan adanya ketakutan saat menerima pelayanan. Ketakutan tersebut muncul karena sikap bidan yang dirasakan kurang ramah, merasa kurang mendapatkan pelayanan, serta kekhawatiran akan perlakuan yang berbeda antara pasien umum dan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip *service excellence*, yang menekankan pada keramahan, kesetaraan, dan empati dalam memberikan layanan. Temuan ini memperkuat urgensi perancangan modul pelatihan *service excellence* bagi bidan sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung pencapaian target penurunan AKI dan AKB di wilayah Garut.

Sesuai regulasi Kementerian Kesehatan yang menekankan pentingnya pelayanan profesional, komunikatif, dan berempati dalam pelayanan publik dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien, Bidan sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien khususnya ibu dan anak, memiliki peran dalam pencapaian *Service Excellence* (Kemenkes RI, 2019, 2024).

Penerapan *service excellence* dalam pelayanan kebidanan sangat penting untuk menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB), karena pelayanan yang berkualitas, responsif, dan berempati dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan tujuan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya

Tujuan 3 tentang kehidupan sehat dan sejahtera, yang menargetkan penurunan AKI dan AKB secara signifikan. Dengan dukungan SDGs, bidan didorong untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan ibu serta bayi, melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang terintegrasi. Target ini menetapkan bahwa pada tahun 2030, rasio kematian ibu secara global harus dikurangi menjadi kurang dari 70 per 100.000 kelahiran hidup. Preeklampsia, sebagai salah satu penyebab utama kematian ibu, menjadi fokus penting dalam upaya pencapaian target ini (United Nations, 2025).

Perancangan modul pelatihan *Service Excellence* bagi bidan di RSUD dr. Slamet Garut merupakan langkah strategis untuk memastikan implementasi standar pelayanan yang unggul, sesuai dengan amanat regulasi dan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan adanya rancangan ini dapat meningkatkan pelayanan kebidanan berbasis *service excellence* meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*), dimana dengan diterapkan *Service Excellence* dapat meningkatkan kualitas pelayanan kebidanan di RSUD.

B. Rumusan masalah

Bagaimana Rancangan Modul Pelatihan *Service Excellence* untuk Bidan di RSUD dr. Slamet Garut?

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan Umum

Upaya dalam pencapaian pelayanan Kesehatan yang prima maka dibuat Rancangan Modul Pelatihan Service Excellence untuk Bidan di RSUD dr. Slamet Garut.

2. Tujuan Khusus

- a. Melakukan analisis kebutuhan pelatihan Service Excellence bagi bidan melalui studi pendahuluan dan identifikasi masalah pelayanan kebidanan.
- b. Merancang struktur dan isi modul pelatihan Service Excellence yang sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan kebidanan.
- c. Menyusun dan mengembangkan modul pelatihan dalam bentuk media cetak, serta melakukan validasi oleh ahli materi dan ahli media.
- d. Melaksanakan uji coba terbatas modul pelatihan kepada bidan di RSUD dr. Slamet Garut untuk menilai efektivitas dan keterpahaman materi.
- e. Melakukan evaluasi terhadap hasil validasi dan uji coba modul untuk perbaikan dan penyempurnaan produk akhir.

D. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Sebagai kontribusi ilmiah dalam pengembangan modul pelatihan kebidanan berbasis *Service Excellence* yang relevan dengan pencapaian SDGs di bidang kesehatan.

2. Secara Praktis

Sebagai acuan bagi RSUD dr. Slamet Garut dalam meningkatkan mutu pelayanan kebidanan melalui pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, serta sebagai alat bantu bagi RSUD dr. Slamet Garut dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional, empatik, dan responsif terhadap kebutuhan pasien khususnya untuk tenaga Kesehatan bidan.