

## **Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dan Audit Manajemen untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Klinik PKBI Bandung**

**Novi Kadarini Rahayu, Siska Willy**  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas, Indonesia  
E-mail: siska.willy@ekuitas.ac.id

### **Abstract**

*West Java still has problems in aspects of family planning (KB). Because reproductive health service providers in West Java are still limited. Therefore in 1990 the West Java PKBI established the Integrated Family Planning House (WKBT) next to the West Java PKBI Office. This clinic was very famous in its time, when the government was intensively promoting family planning programs so PKBI Teratai Clinic received donations directly from the government. At present the government no longer finances the PKBI Clinic, so the PKBI Clinic must try hard to finance all of its operational activities through donations or donations. The methods of implementing the activities are excellent service training and management audits. So that partners can improve services to the community and their management to know what to do in dealing with the current situation. The conclusion in this service is that the level of understanding of excellent service and organizational management at the PKBI Clinic is still low due to a lack of adequate human resources in managing the organization and a lack of understanding of how to serve patients well*

**Keywords:** *Management Audit, Effectiveness, Efficiency, Excellent Service*

### **Abstrak**

Jawa Barat masih mempunyai permasalahan dalam aspek Keluarga Berencana (KB). Karena penyedia jasa layanan kesehatan reproduksi di Jawa Barat masih terbatas. Oleh karenanya pada tahun 1990 PKBI Jawa Barat mendirikan Wisma KB Terpadu (WKBT) di samping Kantor PKBI Jawa Barat. Klinik ini sangat terkenal pada masanya, yaitu pada saat pemerintah sedang gencarnya menggalakkan program KB sehingga Klinik Teratai PKBI mendapatkan donasi langsung dari pemerintah. Saat ini pemerintah tidak lagi membiayai Klinik PKBI, sehingga Klinik PKBI harus berusaha keras untuk membiayai semua kegiatan operasionalnya melalui donasi ataupun sumbangan. Metode pelaksanaan kegiatan yaitu pelatihan pelayanan prima dan audit manajemen. Sehingga mitra bisa memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dan manajemennya untuk mengetahui apa yang harus dilakukannya dalam menghadapi situasi saat ini. Simpulan dalam pengabdian ini, yaitu tingkat pemahaman pelayanan prima dan amanajemen organisasi pada Klinik PKBI masih rendah karena kurangnya SDM yang memadai dalam mengatur organisasi dan kurangnya pemahaman bagaimana melayani pasien dengan baik

**Kata kunci:** *Audit Manajemen, Efektivitas, Efisiensi, Pelayanan Prima*

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima merupakan aspek penting dalam keberlangsungan usaha komersial, terutama pada organisasi ataupun perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan prima merupakan ujung tombak perusahaan dalam meraih peluang pelanggan. Banyak pelanggan enggan menggunakan kembali jasa sebuah perusahaan karena menilai kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk. Hal ini dapat menyebabkan kerugian pada perusahaan jika terus menerus terjadi. Jika semua orang dalam perusahaan maupun organisasi memahami bagaimana memberikan pelayanan yang prima, maka akan banyak kesempatan baik yang mampu diraih dan menciptakan keuntungan. Dengan demikian, penerapan pelayanan prima sangat penting dan telah menunjukkan citra positif perusahaan dalam sisi pelayanan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan

prima bisa dikatakan sebagai komitmen dari perusahaan atau lembaga untuk menghadirkan layanan atau produk berkualitas tinggi, dan siap menyempurnakan pelayanan atau produk demi terciptanya kepuasan pelanggan.

Terdapat dua macam audit yang sering diterapkan, yaitu audit keuangan dan audit manajemen. Audit keuangan, berfungsi sebagai alat untuk menilai kewajaran laporan keuangan perusahaan dalam kurun waktu tertentu, sedangkan yang audit manajemen ditujukan untuk penelaahan atas suatu bagian mana pun dari prosedur dan metode operasi dari suatu organisasi untuk menilai efektivitas dan efisiensi. Hal ini disebabkan karena semua prosedur pengendalian manajemen berfokus pada evaluasi pengendalian manajemen. Penerapan sistem manajemen yang baik juga sangat dibutuhkan. Manajemen yang baik akan mendukung tercapainya tujuan organisasi maupun perusahaan melalui pemberdayaan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. Kegiatan manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Unsur-unsur yang terdapat di dalam manajemen terdiri dari 6 M, yaitu men, materials, machines, money, methods dan markets. Oleh karena itu, manajemen puncak dari suatu perusahaan harus mengetahui apakah perusahaannya telah mencapai efektivitas, efisiensi, dan ekonomisasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan manajemen puncak tersebut maka diperlukan suatu instrumen yang disebut audit manajemen.

Fokus dalam pengabdian ini yaitu Klinik Teratai yang berada di PKBI Jawa Barat. Dalam prakteknya, Klinik Teratai belum bisa menerapkan pelayanan prima dalam kegiatan usahanya, hal ini dikarenakan kurangnya SDM yang memahami manajemen dalam organisasi dan tidak adanya dana untuk kegiatan operasional yang menyebabkan Klinik Teratai tidak bisa merekrut SDM yang unggul dalam bidang manajemen dan pelayanan prima. Saat ini Klinik Teratai PKBI Jawa Barat telah melayani beberapa pelayanan, diantaranya : pelayanan terhadap kesehatan reproduksi terpadu yang meliputi kesehatan ibu dan anak, kontrasepsi selain MOP/MOW, penanganan IMS-HIV termasuk bumil dengan HIV, kespro remaja, penanganan kegagalan KB berbasis konseling, pelayanan Papsmear di luar klinik, pemeriksaan kesehatan umum (bekerjasama dengan asuransi swasta tenaga kerja), konsultasi dan tes psikologi, konseling keluarga, penyuluhan kespro dan kesehatan umum (siswa, karyawan, umum), pelatihan bidan dan kader lainnya, bakti Sosial dan regular radio talk show.

PKBI diresmikan sebagai organisasi non pemerintah atau LSM oleh Departemen Kehakiman RI pada tanggal 27 Juni 1967, kemudian perubahan AD/ART organisasi disahkan kembali oleh Menkeu dan HAM pada 27 Agustus 2002 dengan nomor : C-2595 HT 01 06 tahun 2002. Kegiatan utama dirintisnya PKBI adalah dengan memberikan informasi, nasehat perkawinan dan pengaturan perkawinan untuk mengurai risiko hamil serta persalinan.

Berikut adalah gambaran kondisi PKBI Klinik Teratai saat ini :

1. Klinik Teratai merupakan LSM dan dulu pada tahun 1990 mendapatkan bantuan dari pemerintah.
2. Pada tahun 2017 ada perubahan manajemen yang menyebabkan Klinik Teratai tidak lagi mengalami kemajuan akan tetapi mengalami kemunduran. Dan tidak bisa untuk mengurus perizinannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, pengabdi tergerak untuk mengidentifikasi Klinik Teratai yang memiliki permasalahan terkait dengan aspek pelayanan prima dan audit manajemen. Alasan pengabdi memilih Klinik Teratai karena dilatarbelakangi oleh fakta bahwa sejak pemerintah menggalakkan program KB dan pentingnya edukasi kepada remaja mengenai sistem reproduksi dan pernikahan dini melalui pelayanan Klinik PKBI. Pemahaman mengenai edukasi tentang pernikahan dini, program KB, bahayanya hamil di usia remaja dan sistem reproduksi

masih rendah di Jawa Barat. Karena masih banyak warga Jawa Barat yang masih memiliki anak lebih dari 2, menikah di usia dibawah 18 tahun, banyak terjadinya kehamilan remaja dan penyakit menular seksual yang diakibatkan kurangnya pemahaman mengenai edukasi sistem reproduksi dan kehamilan pada remaja. Akan tetapi, sejak pergantian manajemen pada tahun 2017 terjadi perubahan yang signifikan terhadap keberlangsungan Klinik Teratai. Hal ini yang menyebabkan pengabdi ingin melakukan pengabdian di Klinik Teratai dengan kompetensi yang dimiliki pengabdi di bidang audit, manajemen strategi, manajemen pemasaran dan akuntansi keuangan.

### METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan dalam pengabdian ini diawali dengan diskusi bersama mitra mengenai kendala yang dihadapi dengan tujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Setelah mengumpulkan data permasalahan terutama terkait pelayanan prima dan manajemen, pengabdi memutuskan untuk melaksanakan pelatihan kepada SDM mitra. Adapun rangkaian kegiatannya sebagai berikut :



Gambar 1 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Pada tahap awal, pengabdi akan melakukan pertemuan bersama mitra dan melakukan wawancara terhadap pengurus mitra terkait permasalahan yang dihadapi mitra saat ini. Kemudian pengabdi akan membuat list mengenai permasalahan mitra yang dilanjutkan dengan menyortir permasalahan yang dapat pengabdi berikan solusi sesuai dengan kompetensi pengabdi. Selanjutnya pada tahap perencanaan solusi, pengabdi menawarkan solusi berupa pelatihan pelayanan prima dan manajemen kepada mitra. Jika mitra setuju untuk diadakan pelatihan, maka

pengabdi akan menyiapkan trainer dan juga materi berupa modul untuk mitra. Kegiatan pelaksanaan pelatihan akan dilakukan di tempat yang telah disepakati, yaitu di Klinik Teratai. Setelah kegiatan pelatihan selesai, maka pengabdi akan melakukan evaluasi kegiatan untuk melihat apakah mitra memahami mengenai materi yang telah disampaikan oleh trainer dan membuat laporan pengabdian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Permasalahan Mitra**

- a. Klinik Teratai tidak mengeluarkan dana untuk sewa gedung karena tidak memiliki pemasukan yang memadai untuk membiayai kegiatan operasional lainnya.
- b. Klinik Teratai tidak lagi memiliki banyak pasien sejak perubahan manajemen pada tahun 2017. Saat ini Klinik Teratai hanya memiliki SDM yang terbatas yakni 1 orang bidan dan 1 orang tenaga administrasi. Sehingga ketika pasien datang ke klinik, pasien tidak dapat ditangani dengan baik karena SDM yang terbatas.
- c. Banyak pesaing dari klinik-klinik baru yang memiliki modal lebih banyak, SDM yang unggul, lokasi yang strategis dan manajemen yang baik. Saat ini lokasi Klinik Teratai tidak strategis.
- d. Klinik Teratai tidak aktif dalam sosial media, sehingga banyak masyarakat awam yang tidak mengetahui keberadaannya. Padahal biaya pengobatannya terjangkau dibandingkan dengan klinik lain.
- e. Tantangan Klinik Teratai kedepannya sangat berat dengan adanya Covid-19 yang mengakibatkan semakin menurunnya pasien yang datang ke klinik dan relawan yang membantu di Klinik Teratai.

### **2. Solusi Permasalahan**

- a. Memberikan pelatihan mengenai audit manajemen kepada manajemen PKBI, sehingga mengetahui apa kelemahan dari keputusan manajemen, sehingga Klinik Teratai yang tadinya besar dan menghasilkan, menjadi tidak bisa membiayai kegiatan operasionalnya.
- b. Memberikan pelatihan pelayanan prima (*service excellence*) kepada tenaga sukarela, sehingga dokter dan perawat yang bertugas tetap memberikan pelayanan maksimal kepada pasien.
- c. Dengan pelatihan pelayanan prima dan ilmu pemasaran yang diberikan, diharapkan dapat mengubah sudut pandang dari manajemen dan dapat mendatangkan donatur baru yang dapat membesarkan Klinik Teratai.
- d. Mengadakan pelatihan audit dan pemasaran tidak hanya bagi Klinik Teratai, akan tetapi bekerjasama juga dengan PKBI lainnya di Jawa Barat dan wilayah lainnya di Indonesia, sehingga akan kembali dikenal oleh masyarakat.

### **3. Peserta Pengabdian**

Peserta pelatihan dalam kegiatan pengabdian ini yaitu pengurus, pegawai dan relawan Klinik Teratai yang berada di Bandung. Rata-rata peserta merupakan pegawai yang sudah bekerja lebih dari 2 tahun. Jumlah peserta pengabdian sebanyak 16 orang yang meliputi bagian konsultasi, IT dan administrasi.



Gambar 2 Proses Pelaksanaan Pengabdian

#### 4. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Pengabdian

Tim pengabdian mengunjungi lokasi Klinik Teratai yang berada di Jalan Soekarno Hatta Bandung. Untuk waktu pelaksanaan pelatihan dilaksanakan pada hari Sabtu, 11 Juni 2022.

#### 5. Proses Pelatihan

Proses kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yang pertama yaitu perkenalan antara tim pengabdian dengan peserta pengabdian, kemudian dilanjutkan dengan sesi dikuasi terkait keadaan mitra saat ini dan sebelum adanya perubahan manajemn, yang dilanjutkan dengan proses wawancara mengenai apa saja keluhan yang dihadapi selama ini dan cara-cara apa saja yang sudah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Setelah itu tim pengabdian memaparkan solusi melalui presentasi dan pemaparan materi pengabdian mengenai pelayanan prima dan audit manajemen yang dilakukan oleh *trainer*. Selama proses pemaparan materi pengabdian, peserta sangat antusias dalam menyampaikan pertanyaan-pertanyaan seputar

materi pengabdian dan kaitannya dengan keadaan mitra saat ini. Setelah proses pemaparan materi selesai, tim pengabdian melakukan sesi praktek bersama mengenai pemberian pelayanan prima.

## **SIMPULAN**

Simpulan dalam pengabdian ini, yaitu tingkat pemahaman pelayanan prima dan manajemen organisasi pada Klinik PKBI masih rendah karena kurangnya SDM yang memadai dalam mengatur organisasi dan kurangnya pemahaman bagaimana melayani pasien dengan baik

## **SARAN**

Saran yang dapat pengabdian berikan, yaitu Klinik PKBI membutuhkan edukasi dan pelatihan mengenai pelayanan prima dan manajemen organisasi dalam menjalankan organisasinya. Cara yang dapat ditempuh melalui pelatihan dan seminar mengenai pelayanan prima dan manajemen organisasi.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas yang telah mendanai kegiatan pengabdian ini sehingga terlaksana dengan baik. Sehingga laporan pengabdian ini dapat terselesaikan sesuai *timeline* kegiatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A.M,Janisty Rosiana. 2012. Pemeriksaan Manajemen Terhadap Penjualan Kendaraan Bermotor Pada PT Astra Internasional Tbk - Daihatsu di Samarinda. Skripsi. Samarinda. Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda.
- Admin.2009. Pengertian Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima. Available Form: <http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html>.
- Agoes, S. 2013. Auditing: Petunjuk Peraktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik. Edisi Empat. Buku 2. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Ahmad, Jamaludin, 2011. Pelayanan Prima dalam Sistem Organisasi Rumah Sakit (Melayani dengan Hati). Available Form:<http://programbrsjhk2011umj.blogspot.com/2011/11/pelayanan-prima-dalam-sistem-organisasi.html> .
- Angiparo, M. P, 2008. Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi, Cetakan Ketiga, Edisi Empat, Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arbain, Muhammad Zusaq. 2011. Pemeriksaan Manajemen Terhadap Aspek Penjualan Pada PT Surya Timur Sakti Jatim di Samarinda. Skripsi. Samarinda. Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda.
- Arsimurti. 2013. Pelayanan Prima Dalam Konteks Pelayanan Publik. Available Form: <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik/>
- Assauri, S. 2007. Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi. Edisi I. Penerbit: PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Bates, K., Bates, H., & Johnston, R. (2003). Linking service to profit: The business case for service excellence. *International Journal of Service Industry Management*, 14(2), 173–183.

- Bayangkara, IBK. 2010. *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi Management Audit*, Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Hidayatika, Yuliana Nur. 2013. *Pemeriksaan Manajemen Terhadap Fungsi Penjualan Pada PT. Serba Mulia Auto di Samarinda*. Skripsi. Samarinda. Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda.
- Idris, S., & Za, T. (2017). *Realitas Konsep Pendidikan Humanisme Dalam Konteks*
- Jimmy E. 2011. *Pelayanan Prima (Excellent Service) di Rumah Sakit*. Available Form: <http://idibalikpapankaltim.blogspot.com/2011/09/pelayanan-prima-service-excellent-di.html>
- Journal of Bank Marketing*, 33(7), 904–921. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2014-0136>
- Kasali, Rhenald, Arman Hakim Nasution, Boyke R Purnomo, Heny Kuswanti, Asep Mulyana, Sonny Rustiadi, Isti Raafaldini dan Agustina Ciptarahayu. 2010. *Modul Kewirausahaan untuk Program Strata 1. Rumah Perubahan*. Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Edisi 1 Buku 2. Prenada Media. Jakarta.
- Khairani, Siti dan Lidya Waty Lioe. 2013. *Audit Manajemen Fungsi Pemasaran Pada PT. Graha Mitra Sukarami Palembang*, *Jurnal Ilmiah STIE MDP*.
- Klavert, Lorry Priska. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik*. Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis, 15–17.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. PT Indeks. Jakarta.
- Larrece, Boyd, Walker. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global*, Jilid 1 Edisi 2. Erlangga. Jakarta. 18-20
- Lisa Ford. 2003. *How to Provide Gold Standart Customer Service*. The Bullet Proff Manager Series. Crestcom Trainer to the world.
- Marlina, L. (2016). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Proses Pembelajaran Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Raden Fatah Palembang*. 1(2), 14.
- Marpaung, Rany Uly B R. 2009. *Pemeriksaan Manajemen Atas Fungsi Penjualan Jasa Kapal Speed Boat PT Buran Nusa Respati*. Skripsi. Samarinda. Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda.
- Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMP 1 Cilawu Garut*. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 3(1), 124–133.
- Padma, P., & Wagenseil, U. (2018). *Retail service excellence: Antecedents and consequences*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 46(5), 422– 441. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-09-2017-0189>
- Pendidikan Islam*. *Jurnal EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 3(1), 96. <https://doi.org/10.22373/je.v3i1.1420>
- Prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25–31.
- PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman*.
- Putra, A. M. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di*
- Rahma. Y. N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rosyadi, Y. I., & Pardjono, P. (2015). *Peran Kepala Sekolah Sebagai Manajer Dalam*
- Rudiyanti, N., Nurchairina, N., & Octaviana, A. (2021). *Peningkatan Kemampuan Kader Kesehatan dalam Penerapan Akupresur untuk Mengatasi Emesis Gravidarum*. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(03), 234-240.

- Sekhon, H. S., Al-Eisawi, D., Roy, S. K., & Pritchard, A. (2015). Service excellence in UK retail banking: Customers' perspectives of the important antecedents. *International*
- Setiyoargo, A., Ariyanti, R., & Maxelly, R. O. (2021). Pelatihan Kader Pemberdayaan Kesehatan Masyarakat dalam upaya Desain Formulir Resume Kesehatan Lansia. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(01), 61-70.
- Solehudin, S., & Herliana, I. (2022). Penyuluhan Manajemen Hipertensi pada masa Pandemi Covid 19 di Masyarakat. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(02), 236-240.
- Suherni. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Perawat dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Pirngadi. Thesis. Magister Keperawatan F.Kep USU. Repositori USU
- Utami, S. F. (2011). Penerapan Pelayanan Prima Kepada Nasabah di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Sarimadu Bangkinang. Laporan akhir. Pekanbaru: Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.