

Penerapan Keterampilan *Soft Skill* dalam Pelayanan Kesehatan

Oleh : drg. Sri Asih Gahayu, M.Kes, PhD

Widyaiswara BBPK Ciloto

Dalam era pelayanan publik yang semakin menuntut profesionalitas dan humanisme, tenaga kesehatan tidak hanya diharapkan memiliki kompetensi teknis dan klinis, tetapi juga keterampilan interpersonal atau *soft skill*. *Soft skill* mencakup kemampuan berkomunikasi, empati, manajemen emosi, kerja sama, serta kemampuan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Pelatihan pelayanan prima berbasis *soft skill* yang diselenggarakan bagi tenaga kesehatan bertujuan menanamkan nilai-nilai pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, peningkatan mutu layanan, serta keharmonisan dalam lingkungan kerja. Evaluasi pasca Pelatihan Pelayanan Prima yang diantaranya menggambarkan hasil **penerapan soft skill oleh alumni pelatihan pelayanan prima** di berbagai fasilitas kesehatan, berdasarkan data kualitatif dari hasil wawancara dan tanggapan alumni. Data diperoleh dari hasil evaluasi pasca pelatihan pelayanan prima berbasis *soft skill* bagi tenaga kesehatan. Informan utama adalah **alumni angkatan 1 dan 2 tahun 2023–2024**, dengan informan pendukung berupa **atasan dan rekan kerja**. Responden menjawab pertanyaan terbuka terkait pengalaman menerapkan *soft skill* di tempat kerja. Analisis dilakukan menggunakan model *Miles dan Huberman* yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil tanggapan responden dianalisis untuk menemukan tema-tema utama penerapan *soft skill* dalam pelayanan sehari-hari.

1. Penerapan Komunikasi Efektif

Mayoritas responden menunjukkan peningkatan dalam keterampilan komunikasi. Setelah pelatihan, mereka menyadari pentingnya **komunikasi yang jelas, sopan, dan mudah dipahami** baik terhadap pasien maupun rekan kerja. Beberapa responden mencontohkan bahwa mereka kini lebih berhati-hati dalam menggunakan bahasa, menyesuaikan gaya bicara dengan usia dan kondisi pasien, serta memastikan pesan tersampaikan dengan benar. Seorang alumni menulis, *“Saya menyesuaikan cara komunikasi dengan penerima layanan, berkomunikasi dengan sabar dan menanyakan kembali apakah mereka sudah memahami yang saya sampaikan.”* Komunikasi efektif juga terbukti meningkatkan kerja sama tim. Responden menyebutkan bahwa koordinasi menjadi lebih lancar, kesalahpahaman berkurang, dan suasana kerja lebih harmonis.

2. Peningkatan Empati dan Sikap Humanis

Empati menjadi tema dominan dari tanggapan para alumni. Banyak yang menyebutkan bahwa mereka kini **lebih mampu memahami perasaan pasien dan rekan kerja**, serta berusaha memberikan perhatian dan solusi yang sesuai. Beberapa responden menulis, *“Saya mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan empati, serta berusaha memberi solusi yang memuaskan.”* *“Ketika seseorang datang dalam kondisi marah atau bingung, saya menyesuaikan nada bicara dan bersikap lebih tenang agar mereka merasa dipahami.”* Sikap empatik ini berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan dan menurunnya jumlah keluhan. Pegawai merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik.

3. Manajemen Konflik dan Pengendalian Emosi

Banyak peserta menunjukkan kemajuan dalam hal **mengelola emosi dan menyelesaikan konflik** di tempat kerja. Sebelum pelatihan, perbedaan pendapat sering menimbulkan ketegangan. Setelah pelatihan, peserta lebih memilih berdiskusi terbuka dan mencari solusi bersama. Salah satu responden menuliskan,

“Ketika ada rekan yang berbeda pendapat, saya berusaha mendengarkan terlebih dahulu dan mencari jalan tengah tanpa menyalahkan.”

Hal ini menunjukkan bahwa soft skill membantu menciptakan **iklim kerja kolaboratif**, yang berdampak positif pada kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

4. Sikap Proaktif dan Pelayanan Tulus

Banyak responden menyebutkan bahwa pelayanan kini dilakukan dengan **lebih sigap, penuh inisiatif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan**.

“Saat pasien bertanya arah poliklinik, saya tidak hanya menunjukkan tetapi mengantarnya sampai tujuan.”

“Kami selalu siap melayani dengan senyum, salam, dan sapa.”

Penerapan prinsip **5A (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance)** menjadi pedoman dalam melayani pasien secara prima.

5. Dampak terhadap Kualitas Pelayanan

Pelatihan soft skill terbukti meningkatkan **mutu pelayanan kesehatan** di berbagai aspek. Pegawai menjadi lebih komunikatif, tanggap, dan bertanggung jawab. Koordinasi antar tim meningkat, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Responden juga mengaitkan penerapan *soft skill* dengan **tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi** dan **berkurangnya komplain**. Namun demikian, masih terdapat **tantangan**, seperti keterbatasan jumlah tenaga, beban kerja tinggi, dan belum meratanya pelatihan di seluruh unit kerja. Selain itu, perbedaan karakter individu juga menjadi faktor yang mempengaruhi konsistensi penerapan *soft skill* di lapangan.

Kesimpulan

Penerapan keterampilan soft skill dalam pelayanan kesehatan terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan, hubungan interpersonal, dan kepuasan pelanggan. Pelatihan pelayanan prima berbasis soft skill membantu tenaga kesehatan untuk: Berkomunikasi lebih efektif dan empatik; Mengelola emosi dan konflik secara konstruktif; Membangun kerja sama tim yang harmonis; dan Memberikan pelayanan yang tulus, cepat, dan berorientasi pada pasien. Dengan penerapan berkelanjutan, diharapkan *soft skill* tidak hanya menjadi keterampilan tambahan, tetapi menjadi **bagian dari budaya kerja pelayanan kesehatan yang berorientasi pada manusia**.