

# Metode Scooping Imersion pada Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis Soft Skill Sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Sosio Kultural pada ASN Kesehatan Tahun 2024

Febrina Suci Hati

Bapelkes Semarang, Jl Pahlawan No1 , Kota Semarang  
sucihatifebrina@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT / ABSTRAK

## Article history

Received:

Revised:

Accepted:

Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau terbaik, sesuai atau diatas standar yang berlaku sehingga mampu memuaskan pelanggan. Untuk mencapai pelayanan prima ini diperlukan *soft skill* bagi ASN dalam memberikan pelayanan public. Sehingga *softskill* menjadi hal yang tak kalah penting dalam dunia pelayanan, karena keramah-tamahan, empati, komunikasi yang efektif, dan keahlian dalam berinteraksi dengan klien akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Memberikan pelayanan prima yang berbasis *softskill* adalah salah satu dari penjabaran kompetensi sosial kultural yang harus dipenuhi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Dalam upaya peningkatan *softskill* sebagai bagian dari kompetensi sosial kultural ASN maka diadakan Pelatihan Pelayanan Prima berbasis *soft skill* dimana dalam metode pembelajarannya adalah dengan metode *scoping immersion*. Pendekatan pembelajaran tersebut termasuk dalam kunjungan. *Scoping immersion* lebih tergambar dalam konsep membaaur sehingga tidak dapat dikenali secara nyata identitas “pengunjung”. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pelaksanaan metode *Scoping immersion* pada pelatihan Pelayanan Prima berbasis softskill Tahun 2024 dengan menggunakan Analisa Deskripsi. Populasi dalam penelitian ini menggunakan peserta pelatihan Pelayanan Prima berbasis soft skill Tahun 2024 sejumlah 120 peserta. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa metode *scoping immersion* ini mampu memberikan pengalaman bagi peserta bagaimana penerapan softskill dalam pelayanan prima kepada pelanggan serta membuat komitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima dalam kesehatan.

*Excellent service is excellent and or best service, in accordance with or above applicable standards so that it is able to satisfy customers To achieve this excellent service, soft skills are needed for civil servants in providing public services So that soft skills are no less important in the world of service, because hospitality, empathy, effective communication, and expertise in interacting with clients will be able to improve the overall quality of service Providing excellent service based on soft skills is one of the elaboration of socio-cultural competencies that must be fulfilled by the State Civil Apparatus (ASN) in carrying out their duties as public servants In an effort to improve soft skills as part of the socio-cultural competence of ASN, a soft skill-based Excellent Service Training was held where the learning method was by the scoping immersion method The learning approach is included in the visit Scoping Immersion.*

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



**Kata Kunci:** scooping immersion, pelayanan prima, sosio kultural

**Keywords:**

## 1. Pendahuluan

Pelayanan prima adalah sebuah upaya atau tindakan yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan optimal dan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat pengguna mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut

sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018)

Reformasi pelayanan kesehatan mendorong upaya perubahan dalam bentuk peningkatan mutu dan keamanan pelayanan kesehatan. Dalam era saat ini, pelayanan kesehatan menjadi lebih kompetitif sehingga setiap fasilitas kesehatan baik instansi pemerintah atau swasta harus selalu berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan dan loyalitas konsumen digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Menurut beberapa penelitian, memberikan kualitas pelayanan yang lebih dari ekspektasi pelanggan akan memberikan dampak yang positif dalam mempertahankan dan menarik pasien. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan semakin ditantang untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien sehingga meningkatkan kunjungan ulang baik di pusat pelayanan kesehatan pemerintah, swasta maupun tingkat pertama (Setyawan et al., 2022).

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas. Harapan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan prima adalah layanan dapat terus ditingkatkan dan semakin baik (*better*), semakin cepat (*faster*), semakin baru (*newer*), semakin murah (*cheaper*), dan juga semakin sederhana (*simpler*). Pelayanan Kesehatan di masyarakat saat ini sangat kompetitif. Pelayanan kesehatan di masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan melebihi dari ekspektasi pengguna layanan. Indikator kepuasan layanan tidak hanya terhadap pelayanan kesehatan tapi juga kepuasan terhadap pelayanan *hospitality*. Sehingga pelayanan prima tidak berhenti pada pelayanan kesehatan berupa aspek *skill* tapi ada aspek afektif dan psikomotor di dalamnya. (Dwiyani, 2022)

Dalam memberikan layanannya, ASN Kesehatan memiliki tugas dan fungsi sebagai pemberi layanan dan perekat pemersatu bangsa. Untuk memmb berikan pelayanan kesehatan dengan adanya aspek *hospitality* di perlukan adanya soft skill. Dalam kompetensi ASN, upaya memberikan pelayanan prima ini adalah salah satu penjabaran dari kompetensi sosio kultural. Kompetensi sosial kultural menurut Permenpan RB No. 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap/ perilaku yang dapat diamati, diukur, dan dikembangkan terkait dengan pengalaman berinteraksi dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku dan budaya, perilaku, wawasan kebangsaan, etika, nilai-nilai, moral, emosi dan prinsip, yang harus dipenuhi oleh setiap pemegang jabatan untuk memperoleh hasil kerja sesuai dengan peran, fungsi dan jabatan mengacu pada kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang majemuk dan dibutuhkan bagi setiap ASN untuk memahami perbedaan sosial serta budaya yang melekat pada masing-masing individu dalam kerangka efektivitas proses bisnis organisasi (Susanti, 2020).

Mengelola keragaman lingkungan budaya adalah kemampuan memahami dan menyadari adanya perbedaan budaya dan melihatnya sebagai hal yang positif, dalam bentuk implementasi manajemen kerja kultural ASN, maka desain program pengembangan kompetensi harus mampu menjawab kualifikasi sub kompetensi sosial kultural yaitu ASN sebagai perekat bangsa (Sofyan dan Heni, 2020). Dalam Peraturan LAN No. 10 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil dijelaskan pengertian Pelatihan Sosial Kultural adalah Program peningkatan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap perilaku PNS untuk memenuhi Kompetensi Sosial Kultural melalui proses pembelajaran secara intensif. Beberapa set kemampuan yang harus dipenuhi diantaranya:

1. Mampu mempromosikan sikap toleransi, keterbukaan, peka terhadap perbedaan individu/ kelompok masyarakat;
2. Mampu menjadi perpanjangan tangan pemerintah mempersatukan masyarakat dan membangun hubungan social psikologis dengan masyarakat di tengah kemajemukan Indonesia sehingga menciptakan kelekatan yang kuat antara ASN dan para pemangku kepentingan serta diantara gender adalah para pemangku kepentingan itu sendiri;
3. Mampu menjaga menjaga, mengembangkan, dan mewujudkan rasa persatuan dan kesatuan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara Indonesia.

Sartika et al (2015) menjelaskan dimensi sosial kultural dijabarkan menjadi beberapa hal pokok yang didefinisikan sebagai berikut :

1. Mengelola keragaman lingkungan budaya adalah kemampuan memahami dan menyadari adanya perbedaan budaya dan melihatnya sebagai hal positif, dalam bentuk implementasi manajemen kerja dengan mencegah diskriminasi dan menerapkan prinsip inklusifitas sehingga tujuan organisasi akan tercapai secara efektif.
2. Membangun network sosial adalah kemampuan membangun interaksi sosial atau hubungan publik balik yang menghasilkan suatu proses pengaruh mempengaruhi atau individu, antara kelompok atau antar individu dan kelompok.

3. Manajemen konflik adalah pemerintah dalam kemampuan dalam mengelola konflik antar organisasi secara konstruktif
4. Empati sosial adalah kemampuan untuk memahami perbedaan pikiran, perasaan, atau masalah berbagai kelompok sosial yang berbeda.
5. Kepekaan gender adalah kemampuan untuk mengenali dan menyadari kesenjangan akses, partisipasi public dan manfaat yang diterima antara laki-laki dan perempuan dalam lingkungan kerja maupun kehidupan bermasyarakat, yang secara potensial merugikan baik hal laki-laki maupun perempuan dalam konstruksi social kultural.
6. Kepekaan difabelitas adalah kemampuan untuk mengenali dan menyadari kebutuhan kelompok dengan keterbatasan fisik dan mental (difabel).

Dalam upaya mewujudkan terpenuhinya kompetensi sosial kultural ASN, maka desain program pengembangan kompetensi atau pelatihan bagi ASN harus mampu menjawab kualifikasi sub kompetensi sosial kultural yaitu ASN sebagai perekat bangsa. Sebagai upaya peningkatan kompetensi dalam memberikan pelayanan prima dalam bidang kesehatan, Balai Pelatihan Kesehatan Semarang mengadakan pelatihan Pelayanan Prima berbasis *soft skill*. Salah satu metode dalam pelatihan ini adalah dengan menggunakan *scooping immersion*. Metode *Scoping Immersion* dapat diartikan sebagai metode pembelajaran berdasarkan pengalaman dan observasi (*experiential education*) yang dilakukan dengan cara berkunjung ke suatu lokasi guna memahami dan merasakan konteks setempat secara mendalam (Yulia er al.,2020).

Dimensi kompetensi sosial kultural yang luas memerlukan metode pembelajaran yang mampu menggugah perasaan/empati peserta pelatihan terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam lokus yang dikunjungi sehingga peserta mendapat *insight* dan mampu menerapkan pelayanan prima berbasis *soft skill* sebagai outcome pembelajaran. Sebelumnya Metode pembelajaran *scooping immersion* ini telah dilakukan oleh Pusbangkom TSK ASN LAN dalam Pelatihan Revolusi Mental. Dalam *scooping immersion* yang dilakukan secara daring pada pelatihan ini peserta berperan menjadi masyarakat/*customer* yang ingin mendapatkan layanan tersebut sehingga mulai dari pendaftaran hingga proses dilayani. Hal tersebut dilakukan untuk melihat bagaimana penyedia layanan publik memberikan pelayanan bagi masyarakat/*customer* secara langsung. Dalam penelitian sebelumnya didapatkan bahwa metode *Scoping Immersion* dapat digunakan dalam Pelatihan Sosial Kultural, karena desain pembelajaran mendorong peserta melakukan pengamatan yang rinci, dan mampu membangun empati yang selama observasi terhadap kelompok lokal/masyarakat sehingga mampu memberikan pengalaman belajar yang lengkap (Sofyan dan Heni,2020).

#### **PLA, PRA dan Scooping Imerision**

R. Djohani, Dwi Joko W., Riza Irfani (2007) mendefinisikan Participatory Learning and Action (PLA) adalah metodologi pembangunan atau pengembangan masyarakat yang mengadopsi dari konsep pembelajaran masyarakat. Metodologi ini digunakan pada studi dan teknik pemberdayaan masyarakat yang merupakan pengembangan metodologi Rural Rapid Appraisal (RRA) di era tahun 1980-an.

Aminah, S. (2000); 'Alin F.S. (2017); Zulfaidi Z., R. Irvan, S., Nur K. (2018) menekankan prinsip-prinsip yang membandingkan PLA dan RRA yaitu:

1. Saling berbagi informasi, pengalaman, pelatihan dan gagasan antara masyarakat desa, antara masyarakat dengan fasilitator, dan antar organisasi yang berbeda.
2. Memfasilitasi masyarakat untuk menyelidiki, menganalisis, dan meningkatkan pemahaman oleh masyarakat itu sendiri tentang isu yang dihadapi. Pada gilirannya masyarakat akan mampu mengatasi sendiri persoalannya.
3. Difasilitasi oleh ahli dan stakeholder yang bertindak sebagai katalisator dan fasilitator dalam pengambil keputusan dan (jika diperlukan) mereka akan meneruskannya kepada pengambil keputusan.
4. Pemimpin perubahan, dalam arti bahwa keputusan yang diambil melalui PLA akan dijadikan acuan bagi perubahan-perubahan yang akan dilaksanakan oleh masyarakat setempat.

Teknik PRA (Participatory Rural Appraisal) adalah konsep pembelajaran untuk mengajak masyarakat ikut terjun langsung dan berpartisipasi secara sebuah kegiatan pembangunan maupun pengembangan masyarakat, metode partisipasi masyarakat dalam pembangunan dilahirkan karena terdapat kritik bahwa masyarakat hanya dijadikan sebagai objek bukan subjek. Terdapat prinsip-prinsip dalam penerapan teknik PRA menurut Adimiharja dan Hikmat, yaitu: Masyarakat harus dipandang sebagai sebuah subjek bukan objek, seorang peneliti harus memposisikan dirinya sebagai insider bukan sebagai outsider, dan pemberdayaan partisipatif masyarakat akan menentukan indikator sosial (Yudha, 2019).

*Participatory Rural Appraisal* (PRA) adalah salah satu metode yang mengajak masyarakat untuk terlibat dan berpartisipasi. Berpartisipasi dalam membuat program, membuat kerangka kerja yang produktif dan sejenisnya. Dalam metode Participatory Rural Appraisal (PRA), selain masyarakat juga melibatkan petugas PRA. Petugas PRA yang terlibat dalam PRA disebutkan fasilitator/orang luar. Hasil pendekatan dengan metode Participatory Rural Appraisal menghasilkan kondisi sosial desa atau peta desa yang menunjukkan potensi, masalah, peluang

dan kekuatan yang dimiliki masyarakat untuk dijadikan dasar perencanaan pemecahan masalah, rencana program, capaian dan monitoring bersama sesuai potensi dan kemampuan (Muhsin dkk, 2018a).

Yulia S., Meuthia A.N, Mariski N. (2020) menjelaskan definisi *Scoping Immersion* adalah metode pembelajaran berdasarkan pengalaman dan observasi (*experiential education*) yang dilakukan dengan cara berkunjung ke suatu lokasi untuk memahami dan merasakan konteks setempat secara mendalam. *Immersion* dapat didefinisikan sebagai keterlibatan mental yang mendalam dan dilakukan dengan membuka diri guna memahami dan merasakan konteks secara mendalam dengan menerapkan pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) dan percakapan langsung dan spontan. *Immersion* dapat diartikan dengan realistis, kealamian, kehadiran, dan merasakan atmosfer sekitar, yang menjadikan *immersion* menjadi konsep membaur bersama pengguna layanan. Metode *immersion* bersama dengan "*solution mapping*" bertujuan untuk membangun hubungan dan empati dengan masyarakat dan komunitas di tempat di mana mereka dapat belajar tentang kehidupan sehari-hari, pengetahuan, pengalaman, dan konteks masyarakat. Secara lebih lanjut metode *immersion* bersama dengan "*solution mapping*" dapat digunakan untuk mengidentifikasi pendekatan *bottom-up* untuk membangun inovasi sosial. Apabila *immersion* hanya dilakukan pada lingkup tertentu yang terbatas, maka dikenal dengan *scoping immersion*.

Konsep *scoping immersion* mengingatkan pada konsep pembelajaran Pelatihan Dasar (Latsar) tempo dulu dengan nilai dasar akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu dan anti korupsi (ANEKA) ketika peserta diberi tugas melihat penerapan etika dengan mengunjungi suatu instansi seperti mall pelayanan publik. Kegiatan tersebut diawali dengan (surat) perijinan terlebih dahulu kepada instansi dan instansi mengetahui "identitas peserta latsar" ketika berkunjung. Pendekatan pembelajaran tersebut termasuk dalam visitasi/kunjungan. Jika visitasi / kunjungan menunjukkan adanya perbedaan nyata antara yang berkunjung dengan komunitas yang dikunjungi, serta identitas pengunjungnya nampak dikenali, maka *scoping immersion* lebih tergambar dalam konsep membaur sehingga tidak dapat dikenali secara nyata identitas "pengunjung" dan tidak dapat dibedakan secara nyata mana komunitas dan mana pihak yang melakukan *scoping immersion*.

### **Pelatihan Pelayanan Prima berbasis SoftSkill**

Pelayanan prima berbasis *soft skill* mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, empati dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemampuan untuk bekerja dalam tim, dan adaptasi terhadap berbagai situasi. Metode *scoping immersion* pada pelatihan pelayanan prima berbasis *softskill* bertujuan untuk membangun empati peserta ketika sedang menggunakan layanan publik bersama dengan masyarakat/stakeholder lainnya. Empati adalah kemampuan untuk memahami perbedaan pikiran, perasaan, atau masalah berbagai kelompok sosial yang berbeda. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, pada pelatihan pelayanan prima ini desain *scoping immersion* dilakukan oleh peserta latih yang berperan sebagai pengguna layanan kesehatan dalam suatu instansi. Ketika menjadi pengguna layanan, peserta latih melepaskan atribut kepegawaiannya agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai realita di instansi yang dituju. Dengan berperan sebagai pengguna layanan, diharapkan peserta latih mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dalam layanan kesehatan dan mampu menerapkan pelayanan kesehatan prima yang berbasis *soft skills*. Peserta menggunakan pedoman Permenkes No 33 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Kesehatan serta menilai berapa indeks kepatuhan. Selain itu peserta juga mengidentifikasi pelayanan dengan beberapa pertanyaan yang disiapkan oleh fasilitator yang merujuk pada modul Penerapan Pelayanan Prima berbasis SoftSkill (Kurikulum Pelatihan Pelayanan Prima berbasis soft skill, 2021).

Berangkat dari beberapa hal tersebut diatas, rumusan yang akan dikaji dalam tulisan ini adalah bagaimana penggunaan metode *scoping immersion* dalam pelatihan pelayanan prima berbasis *soft skill* sebagai upaya peningkatan kompetensi sosio kultural pada peserta. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pelaksanaan metode *scoping immersion* pada pelatihan pelayanan prima yang diterapkan pada peserta akan memberikan pengalaman secara langsung. Sehingga diharapkan manfaat penelitian ini adalah peserta mampu mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan dan mampu menerapkan pelayanan prima berbasis *softskill* dalam tugas pokok dan fungsinya sebagai ASN kesehatan .

## **2. Metodologi**

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan teknik analisis deskriptif observasional. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan kondisi permasalahan tertentu (Arikunto, 2010). Desain analisis ini tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesis tertentu, atau menguji hubungan antarvariabel. Peneliti hanya akan mendeskripsikan atau menggambarkan aspek-aspek dan karakteristik dari suatu pesan (Eriyanto, 2011). Penelitian ini hanya akan mengobservasi dan mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan metode *scoping immersion* pada pelatihan pelayanan prima yang diterapkan pada peserta akan memberikan pengalaman secara langsung dalam menggugah empati peserta dan mampu menerapkan/mengidentifikasi pelayanan prima yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam pelaksanaannya, *scoping immersion* pengamatan pelayanan prima ini menggunakan instrument kuesioner kepatuhan Permenkes No.33 Tahun 2019. Uji validitas dengan validitas isi (content).Validitas isi lebih menekankan pada keabsahan

instrumen yang disusun dengan cara dikaitkan dengan domain yang ingin diukur. Menurut Azwar (2012), validitas isi merupakan validasi yang dilakukan melalui pengujian terhadap kelayakan atau relevansi isi tes kepada yang berkompeten atau expert judgment.

Penelitian dilakukan pada alumni peserta Pelatihan Pelayanan Prima berbasis Softskill di Bapelkes Semarang pada Tahun 2024 sejumlah 120 alumni. Alumni pelatihan adalah ASN yang berlatar belakang bekerja di pelayanan kesehatan. Pelatihan pelayanan prima berbasis softskill sendiri dilakukan secara *blended learning*. Sebelum diterjunkan melakukan *scooping immersion* peserta telah mendapatkan mata pelatihan Konsep Pelayanan Prima, Teknik Komunikasi Efektif, Literasi digital dan Penerapan Pelayanan Prima. Lokasi *scooping immersion* tidak dikonfirmasi sebelumnya. Hal ini agar peserta dapat mengetahui dan menjadi penerima layanan yang sesuai apa adanya tanpa ada rekayasa. Ketika mendapatkan pelayanan, peserta ditugaskan untuk mengisi kepatuhan pelayanan sesuai dengan Permenkes No 33 Tahun 2019 serta menilai secara deskriptif dari layanan tersebut. Selain menilai kepatuhan dengan ceklist Permenkes No33 Tahun 2019 peserta juga diberikan tugas untuk menganalisa pelayanan dengan merujuk pada beberapa pertanyaan sesuai modul Pelatihan pelayanan prima berbasis softskll.

Pelaksanaan *scooping immersion* dilakukan selama 2 jam pembelajaran dan dilanjutkan dengan refleksi atau menganalisa hasil internalisasi *scooping immersion*. Pada pelatihan pelayanan prima ini lokus disarankan adalah layanan kesehatan ataupun non kesehatan baik swasta ataupun pemerintahan. Pelayanan non kesehatan yang diberikan adalah layanan Kecamatan , layanan Pegadaian , layanan tempat wisata dan layanan Bank . Sedangkan untuk pelayanan kesehatan adalah di FKTP Klinik swasta, Puskesmas , Balai Pemeriksaan dan Rumah Sakit tipe D. Unit layanan yang diamati adalah

Kelompok 1. Parkir, Sekuriti,

Kelompok 2 Resepsionis dan Layanan Informasi

Kelompok 3. Pendaftaran, Dokter,

Kelompok 4 Perawat dan Farmasi

Kelompok 5. Petugas Lapangan, Perpustakaan, Layanan Pengaduan Sarpras atau Lainnya pengganti bila tema pelayanan tidak ditemukan

Dengan mendapatkan pengalaman yang positif atau negatif ketika *scooping immersion*, peserta diminta untuk menuangkan pengalamannya dan mengambil *insight* dari hasil *scooping immersion*. *Insight* peserta ini dibuat dalam sebuah komitmen diri dalam layanan yang diharapkan dapat diterapkan oleh peserta dalam memberikan pelayanan prima setelah selesai pelatihan dan mampu membangkitkan budaya pelayanan prima.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan pada peserta Pelatihan Pelayanan Prima berbasis *Softskill* sejumlah 120 alumni pelatihan pada bulan Februari – April 2024. Alumni pelatihan adalah ASN pusat atau daerah yang berlatar belakang pada pelayanan kesehatan. Tahapan *scooping immersion* dilaksanakan selama 2 jam (2x60 menit) dan dilanjutkan dengan refleksi hasil *scooping immersion*. Tahapan pelaksanaan pembelajaran dilaksanakan pada lokus pilihan penyelenggara dan pengajar. Lokus ini dipilih sesuai dengan tema ketrampilan *softskills* yang dikembangkan. Dimana dalam kompetensi ASN hal ini masuk dalam ranah kompetensi sosio kultural.

#### 3.1. Tahap Persiapan Pembelajaran

Tahapan persiapan pembelajaran *scooping immersion* dilakukan persiapan atau penjelasan kegiatan (*briefing*). *Briefing* dilakukan setelah peserta mendapatkan materi/ teori terkait dengan Penerapan Pelayanan dalam layanan kesehatan. Peserta akan dijelaskan penugasan yang diberikan melalui panduan penugasan. Panduan penugasan juga ditampilkan dalam modul pembelajaran. Pada konsep *scooping immersion*, seluruh perhatian dan panca indra kita pusatkan untuk menangkap informasi dari “teman ngobrol” kita selama sesi berbaur, mulai mengamati lingkungan sekitar, mendengarkan secara aktif dan mencoba merasakan apa yang dirasakan komunitas dimana kita meleburkan diri. Proses *scooping immersion* berlangsung sealamiah mungkin sehingga komunitas dimana kita melebur tidak merasa sedang diamati. Oleh karena itu sejumlah hal harus dipersiapkan untuk masuk dalam komunitas (*entering the community*), antara lain:

##### a. Peran

Dalam pelaksanaan *scooping immersion*, peserta pelatihan harus menempatkan diri mereka sebagai “orang biasa” atau masyarakat umum bukan sebagai “orang penting”. Peserta tidak diperkenankan memakai atribut/ seragam asal instansi. Dianjurkan untuk menggunakan pakaian yang sama dengan pengunjung lain pada umumnya. Tidak menggunakan atribut yang menunjukkan identitas diri, misal pakaian dinas atau atribut dengan logo instansi, serta berpenampilan wajar (tidak mencolok). Penempatan diri sebagai masyarakat ini bertujuan agar peserta dapat benar-benar memahami dan merasakan dampak dari layanan masyarakat yang didapatkan

##### b. Lokus Scooping Imersion

Lokus scooping immersion adalah layanan umum masyarakat baik kesehatan ataupun non kesehatan. Dalam hal tersebut tidak ada perijinan, dan identitas sebagai peserta pelatihan tidak ditampakkan, sehingga dapat membaaur dengan pengunjung lain dan menilai bagaimana kualitas layanan dari perspektif penerima layanan.

- c. Etika  
Memahami etika yang berlaku di komunitas sehingga proses membaaur dapat berjalan dengan baik. Misalnya dalam kondisi scooping immersion di layanan kesehatan untuk mengamati layanan perawat dan farmasi, tidak etis jika dilakukan hanya dengan bertanya. Sehingga disarankan peserta tetap berperan menggunakan pelayanan tersebut.
- d. Persiapan memulai percakapan  
Tidak perlu terburu- buru untuk memulai percakapan, peserta dapat melakukan analisa situasi dulu untuk memahami lokasi dimana akan membaaur. Dapat pula disiapkan bahan pertanyaan untuk memulai percakapan,. Tentunya gunakan bahasa sederhana selama melakukan obrolan dan upayakan mendengar secara penuh guna menangkap pesan yang disampaikan oleh pemberi layanan. Hal terpenting agar nampak natural yaitu peserta tidak boleh terlihat mencatat apapun selama mengobrol, maka pastikan point penting kegiatan terekam dalam memori.
- e. Intervensi/ dokumentasi kegiatan  
Pada pelaksanaan scoping immersion, jika peserta akan mengambil foto atau video harus mendapatkan ijin dari orang yang bersangkutan.

Selain menilai kepatuhan pelayanan dengan menggunakan ceklist Permenkes No 33 Tahun 2019 tentang panduan pelayanan public. Peserta juga menilai beberapa hal terkait dengan penerapaaan pelayanan prima di lokus scooping immersion. Beberapa hal yang diamati adalah :

- a. apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi Standard Perilaku Interaksi Pelayanan Publik
- b. apakah karakter yang diberikan sudah memenuhi maklumat yang dijanjikan
- c. Karakter yang bias dipelajari dari pemberi dan penerima layanan
- d. Bagaimana cara berkomunikasi dari pemberi layanan (Teknik listening )
- e. Bagaimana gestur tubuh dari pembeli layanan

### 3.2 Tahap Pelaksanaan Pembelajaran Scooping Imerision

Dari hasil scooping immersion didapatkan hasil jawaban sebagai berikut

#### a. Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi Standard Perilaku Interaksi Pelayanan Publik

Kepatuhan pelayanan public dinilai dengan menggunakan instrument pada Permenkes No 33 Tahun 2019 sesuai dengan unit yang diamati. Pemantau/penilai/pengamat melakukan pengamatan sekaligus menjalani proses layanan di institusi/unit untuk memperoleh pengalaman perilaku petugas sesuai daftar di bawah ini kemudian memberi tanda (l) pada kolom 'Ya/Tdk/NA' disertai catatan-catatan terkait, di mana: • Ya: berarti perilaku/kondisi terkait, dilakukan/sesuai • Tdk: berarti perilaku/kondisi terkait, tidak dilakukan/tidak sesuai • NA (Not Applicable): berarti perilaku/kondisi pernyataan tidak dilakukan/tidak sesuai/tidak bisa diamati, bukan karena kelalaian/kesalahan, tapi karena kondisi/situasi memang tidak memungkinkan. Kriteria nilai

0% - 50% = buruk

51% - 60% = kurang

61% - 70% = cukup

71% - 80% = baik

81% - 90% = sangat baik

91% - 100% = prima

Hasil kepatuhan menurut standar perilaku interaksi pelayanan public didapatkan hasil sebagai berikut

**Tingkat Kepatuhan Pelayanan Publik**

NO	Instansi	Tingkat Kepatuhan	Kategori
1	Kecamatan	68%	Cukup
2	Layanan Pegadaian	75,8%	Baik
3	Layanan Obyek Wisata	85%	Baik
4	Bank BUMN	90%	Sangat baik
5	FKTP Klinik Swasta	59,8%	Kurang
6	Puskesmas	60%	Kurang
7	RSUD Tipe D	62%	Cukup
8	Balai Pemeriksaan dan Laboratorium Kesehatan Masyarakat	83%	Baik

**Tabel 1**

Dari hasil *scoping immersion* di Kecamatan di dapatkan nilai kepatuhan cukup sebesar rata rata 68%. Unit yang diamati di layanan ini adalah parkir, dan layanan informasi. Dalam strateginya peserta berperan sebagai masyarakat dan ingin konsultasi untuk pindah KK. Tidak ada layanan parkir, sehingga peserta sebagai customer memarkirkan dan menata kendaraannya sendiri. Informasi cukup lengkap dan pelayanan yang ramah didapatkan peserta ketika di layanan informasi.

Lokasi *scoping immersion* selanjutnya adalah layanan pegadaian dimana nilai kepatuhan baik dengan rata rata nilai 75,8%. Unit yang diamati adalah resepsionis dan layanan informasi. Peserta menyusun strategi dengan konsultasi ingin menggunakan layanan gadai emas. Peserta datang berdua dengan menggunakan kendaraan pribadi. Ketika masuk ke ruang layanan, petugas satpam sigap menanyakan keperluan peserta. Hal ini karena pegadaian menyediakan beberapa layanan. Setelah itu peserta di berikan nomor antrian untuk menunggu. Petugas resepsionis dan layanan informasi adalah orang yang sama. Sambil menunggu peserta berkesempatan mengamati layanan yang diberikan. Rerata waktu masa tunggu antrian kurang lebih 15 menit. Setelah tiba masa antrian, peserta mendapatkan layanan informasi terkait gadai emas. Walaupun berakhir dengan mempertimbangkan informasi yang didapat, petugas tetap memberikan kontak yang dapat dihubungi jika peserta berminat dengan layanan yang diberikan.

Lokus selanjutnya adalah layanan obyek wisata. Lokus obyek wisata ini adalah obyek wisata superdestinasi yang banyak dikunjungi wisatawan mancanegara. Layanan obyek wisata ini dikelola oleh pihak swasta. Nilai kepatuhan pada pelayanan obyek wisata ini mencapai angka 85% atau dalam kategori baik. Unit yang diamati adalah petugas lapangan, perpustakaan dan kasir pembayaran. Peserta datang bersama sama dan berperan sebagai wisatawan domestik dan survey lokasi untuk sebuah kegiatan. Petugas lapangan memperlakukan tamu/wisatawan sesuai SOP, tidak membedakan wisatawan asing atau domestic. Ketika peserta terlihat kebingungan untuk membeli tiket, petugas layanan informasi dan kasir menjelaskan rating harga masuk dan perbedaan harga untuk *weekday* dan *weekend*, serta jenis jenis layanan yang ditawarkan untuk kegiatan *outdoor*.

Lokus keempat adalah Bank BUMN. Nilai kepatuhan pada pelayanan bank BUMN dinilai pada angka 90% atau sangat baik. Unit yang diamati adalah petugas security dan *customer servise*. Peserta berperan sebagai pengguna yang akan membuka rekening tabungan dan membuat ATM. Peserta datang berdua dengan kendaraan pribadi. Ketika masuk ruangan petugas satpam dengan ramah dan tersenyum, menanyakan keperluan dan mempersilahkan untuk mengambil antrian CS. Waktu tunggu layanan kurang lebih 20 menit, karena kebetulan peserta datang di waktu cukup pagi dan antrian belum penuh. Petugas CS menjelaskan informasi layanan pembukaan rekening dan menjawab dengan detail beberapa pertanyaan dari peserta sebagai agen. Walaupun berakhir dengan mempertimbangkan beberapa pilihan jenis tabungan, petugas CS tetap antusias memberikan informasi.

Lokus untuk layanan kesehatan adalah FKTP Swasta, Puskesmas dan RSUD Tipe D. Unit yang diamati pada FKTP Swasta dan Puskesmas adalah pendaftaran dan dokter. Peserta berperan sebagai pengguna layanan/pasien dan keluarganya. Nilai kepatuhan pada dua layanan ini 59,8% dan 60% atau kategori kurang. Peserta mendeskripsikan point pelayanan yang kurang pada pelayanan pendaftaran adalah, terkait dengan *hospitality* (Perawat tidak menunjukkan senyum saat menyambut, tidak mengangguk saat menyambut, tidak mengucapkan salam, tidak membungkuk saat berkomunikasi) dan kurangnya informasi yang diberikan (tidak mengkonfirmasi identitas penerima layanan, tidak menginformasikan dokter yang akan melayani). Pada pelayanan dokter yang peserta mendeskripsikan bahwa dari 13 indikator, yang dilakukan oleh dokter cukup baik dalam segi *hospitality* dan pelayanan (Menunjukkan senyum, sedikit mengangguk, mengkonfirmasi keluhan penerima layanan, memberi penjelasan yang mudah dipahami, tidak terkesan terburu-buru)

Kemudian nilai kepatuhan di RSUD Tipe D sebesar 62% atau cukup. Unit yang diamati pada layanan RSUD adalah petugas perawat dan farmasi. Peserta mendeskripsikan pada layanan perawat cukup baik diantaranya ada perawat di ruang layanan, menunjukkan senyum, sedikit mengangguk, mengkonfirmasi kebutuhan penerima layanan. Pada layanan farmasi peserta mendeskripsikan *hospitality* dan pelayanan yang diberikan cukup baik (menunjukkan senyum, sedikit mengangguk, ekspresi ramah, nada suara ramah, menerima obat/resep dengan 2 tangan, mengkonfirmasi identitas pasien, penjelasan mudah dipahami, menjelaskan dengan sabar, menyerahkan obat dengan 2 tangan).

Lokus terakhir adalah Balai Pemeriksaan dan Laboratorium Kesehatan. Unit layanan yang diamati adalah petugas informasi dan pelayanan penunjang lainnya. Tingkat kepatuhan pelayanan dikategorikan baik pada nilai 83%. Peserta sebagai agen mendeskripsikan bahwa sebagai masyarakat yang memerlukan pelayanan kunjungan ke Tanaman Obat. Peserta mendeskripsikan bahwa petugas menjelaskan dengan baik layanan yang ada di instansi dan mengarahkan ke tujuan. Petugas menjelaskan dengan detail karena menurut informasi, banyak pengunjung yang belum mengetahui informasi layanan yang diberikan oleh Balai, walaupun sudah di tayangkan di sosial media.

### **Karakter yang Diberikan Sudah Memenuhi Maklumat yang Dijanjikan**

Dari 8 layanan yang dikunjungi, ada beberapa tempat yang tidak memiliki maklumat layanan diantaranya adalah layanan Kecamatan dan FKTP Klinik Swasta. Untuk lokus Pegadaian, Layanan Obyek wisata, Bank Swasta maklumat tidak ditemukan tetapi ada *tagline* pelayanan. Sedangkan maklumat resmi ditemukan pada layanan Puskesmas, dan RSUD.

Jika merujuk pada Pasal 22 Ayat (1) UU Pelayanan Publik, mengamanahkan penyelenggara untuk menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan, yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan". Lebih lanjut dalam ayat (2) ditegaskan bahwa Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Dalam Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, maklumat pelayanan diartikan sebagai pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Maklumat pelayanan dapat disimpulkan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara layanan, kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan.

Sedangkan dilihat dari tujuannya, tentu saja tujuan disusun, ditetapkan, dan dipublikasikannya maklumat pelayanan, adalah untuk mendeklarasikan komitmen penyelenggara layanan, agar melaksanakan tugasnya sebagai penyelenggara layanan dengan baik, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dan menanamkan komitmen dalam diri, jika tak menyelesaikan dengan baik dan sesuai standar, maka ia bukan penyelenggara layanan yang baik karena telah mengingkari janji yang termuat dalam maklumat layanannya. Tak hanya itu, jika dilihat tujuan eksternalnya, publikasi menyebarluaskan komitmen penyelenggara layanan kepada pengguna layanan, juga akan memberikan jaminan dan rasa aman kepada pengguna layanan, saat tengah mengakses layanannya. Sehingga muncul kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan. Lebih lanjut, masyarakat juga dapat menuntut, jika layanan yang diterimanya tidak sesuai dengan janji yang tertulis dalam maklumat layanan tersebut. Tentu hal ini adalah sebuah cita yang sangat mulia, dan dapat berkontribusi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, maklumat pelayanan juga sebagai sarana menciptakan pelayanan yang berkualitas, prima, transparan, cepat, mudah, dan terukur (Mandasari, 2021).

### **Karakter yang bisa dipelajari dari Pemberi layanan**

Karakter yang bisa dipelajari dari penerima layanan merujuk dari prinsip pelayanan prima yaitu *attitude*, *attention* dan *action*. Terlepas dari hasil nilai kepatuhan yang menunjukkan nilai kurang, cukup atau baik. Peserta mampu mengambil *insight* dari karakter yang bisa dipelajari dari pemberi layanan. Ada beberapa karakteristik yang dapat dipelajari dari pelayanan yang diberikan yaitu :

- 1) Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan adalah melayani pelanggan berikutnya segera setelah selesai dengan pelanggan pertama, merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan dan menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas. Sehingga ada batasan waktu untuk masa tunggu antrian atau lama pelayanan.
- 2) Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan adalah mengenali kehadiran pelanggan dengan segera, memperkenalkan diri, menyapa pengguna layanan dengan nama, tidak menggurui pelanggan, di akhir pembicaraan mengupayakan untuk menanyakan kebutuhan pengguna layanan.
- 3) Membina hubungan baik dengan pelanggan. Dari hasil *scoping immersion* menjadi pengguna layanan menurut peserta Cara yang dapat dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan adalah mendengarkan apa yang disampaikan oleh pelanggan tanpa memotong pembicaraannya dan menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa pemberi layanan mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
- 4) Dapat menentukan keinginan pelanggan. Cara yang dilakukan adalah menanyakan kepada pelanggan dan mengulangi kembali apa keinginan pelanggan, kemudian menarik inti dari apa yang dikatakan.
- 5) Mengalihkan pelayanan ke orang lain. Cara yang dilakukan adalah bila seorang pelanggan meminta pelayanan di luar kemampuan anda, cara terbaik adalah mengalihkan pelayanan tersebut kepada orang lain yang lebih mampu.
- 6) Memusatkan perhatian pada pelanggan. Cara yang dapat ditempuh adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan jangan sekali-kali memotong pembicaraan selain itu, menanggapi pembicaraan pelanggan apabila pelanggan mengharapkan tanggapan.

(Daryanto dan Ismanto, 2014)

### **Cara berkomunikasi dari pemberi layanan (Teknik *listening* )**

Teknik *listening* yang dapat dipelajari dari hasil *scoping immersion* menurut peserta adalah sebagai berikut:

### 1) Asertif

Keterampilan untuk mengekspresikan pendapat dan perasaan dengan jelas tanpa melukai perasaan orang lain. Komunikasi asertif merupakan kemampuan berkomunikasi yang bersifat aktif, langsung, dan jujur. Perilaku ini mengkomunikasikan kesan dan pesan kepada diri sendiri dan kepada orang lain, dengan sikap asertif maka individu memandang keinginan, kebutuhan dan haknya sama dengan kebutuhan dan hak orang lain (Widyastuti, Tri:2017)

Dari hasil *scooping immersion* peserta mendapatkan *insight* bahwa hampir sebagian besar pemberi layanan sudah memberikan informasi yang cukup terhadap pelanggan. Tapi bentuk komunikasi yang diberikan bermacam-macam. Teknik komunikasi asertif diberikan oleh pemberi layanan terutama *customer service* di Bank BUMN dan petugas layanan informasi. Walaupun layanan berakhir dengan pelanggan akan mempertimbangkan kembali layanan yang akan diberikan, tetapi pemberi layanan tetap antusias memberikan informasi. Akan tetapi ada juga layanan yang belum menerapkan teknik komunikasi asertif. Peserta mendeskripsikan layanan yang belum menerapkan teknik asertif yaitu ketika memberikan penjelasan dengan terburu-buru dan tidak memberikan follow up lagi ke pelanggan.

### 2) Mendengarkan aktif

Keterampilan mendengarkan aktif dideskripsikan peserta adalah ketika pemberi layanan memberikan informasi dan jawaban sesuai dengan yang ditanyakan atau diminta oleh pelanggan. Ketika berhadapan dengan pelanggan, pemberi layanan memberikan kesempatan penerima layanan untuk bertanya sebelum mengakhiri interaksi dan memberikan evaluasi atau feedback dari apa yang telah disampaikan. Selain itu ada kontak mata dan pemberi layanan tidak sambil melakukan pekerjaan lain, kecuali mencatat informasi yang disampaikan oleh pelanggan. Hal yang kurang dilakukan oleh pemberi layanan dalam mendengarkan aktif adalah ketika ditemukan ada pelanggan yang banyak berbicara, ada pemberi layanan yang tidak mampu untuk membatasi sehingga waktu layanan bertambah.

Mendengarkan aktif adalah perilaku mendengarkan menunjukkan penghargaan terhadap orang lain, dan dapat menjaga serta meningkatkan hubungan interpersonal yang positif (Lloyd, Boer, & Voelpel, 2015). Keterampilan mendengarkan secara aktif, biasa disebut dengan *active listening*, adalah perilaku mendengarkan yang dilakukan dengan beberapa proses, seperti melakukan parafrase, menyampaikan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan pembicaraan, dan menampilkan perilaku non-verbal tertentu yang menunjukkan sebagai pendengar yang baik (Weger, Bell, Minei, & Robinson, 2014). Perilaku yang ditunjukkan sebagai pendengar yang baik yang menerapkan *active listening* selain menjaga kontak mata, yaitu menunjukkan gerakan non-verbal yang mendukung orang yang sedang berbicara dengannya, seperti mengangguk atau tersenyum, dan tidak menginterupsinya (Kourmoussi, Amanaki, Tzavara, & Koutras, 2017). Seseorang yang menerapkan *active listening* juga menunjukkan atensi dalam perilaku verbal, seperti melakukan parafrase, merefleksikan perasaan, memeriksa asumsi, dan menyampaikan pertanyaan-pertanyaan (Bodie, Vickery, Cannava & Jones, 2013). Penerapan keterampilan *active listening* dapat membangun hubungan berdasarkan kepercayaan, ketulusan dan minat (*interest*).

### 3) Empati

Kemampuan empati menurut peserta adalah Keterampilan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain dengan baik. Peserta mendeskripsikan bahwa pada pelayanan yang baik, pemberi layanan menunjukkan empati dengan memberikan perhatian penuh saat berbicara dengan orang lain, tanpa terganggu oleh perangkat elektronik atau hal lainnya, menunjukkan senyum dan pandangan yang mendukung, berbicara dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan, dan mengucapkan terimakasih setelah selesai memberikan pelayanan.

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan permasalahan orang lain, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal. Cohen dan Strayer (dalam Putri, 2019: 7) mendefinisikan empati sebagai kemampuan untuk berbagi paham terkait dengan keadaan atau apa yang sedang dirasakan orang lain. Menurut Baron Cohen (Solekhah dkk, 2018: 88) menyatakan bahwa empati dapat terlihat ketika seseorang mengalami kesamaan atas apa yang dirasakan dan ikut memikirkan apa yang dialami oleh orang lain yang dapat mempengaruhi sikap kita.

Dari beberapa definisi mengenai empati diatas, dapat disimpulkan bahwa empati merupakan salah satu proses afektif juga kognitif seseorang berupa kemampuan untuk merasakan keadaan atau apa yang sedang dialami orang lain atau apa yang sedang terjadi di lingkungan sekitarnya dengan mengambil perspektif orang lain untuk ikut merasakannya serta menghargai perbedaan perasaan orang lain tentang banyak hal.

### 4) Persuasif

Kemampuan persuasif adalah kemampuan untuk memengaruhi dan meyakinkan orang lain. Dari pelayanan yang diamati peserta menemukan pemberi layanan terutama pada unit *customer service*, dan layanan farmasi. *Customer service* memberikan informasi layanan dengan menyampaikan informasi secara terbuka dan menekankan pada manfaat program yang di berikan agar calon konsumen merasa yakin untuk menggunakan. *Customer service* memberikan media berupa leaflet untuk mempermudah penjelasan. Sama halnya pada unit layanan farmasi di RSUD, petugas farmasi memberikan obat yang ditebus dengan menjelaskan secara detail manfaat dari tiap obat yang diberikan. Petugas farmasi menjelaskan juga indikasi masing masing obat yang diberikan dan menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan baik.

Persuasi bisa dilakukan secara rasional dan secara emosional. Dengan cara rasional, komponen kognitif pada diri seseorang dapat dipengaruhi. Aspek yang dipengaruhi berupa ide ataupun konsep. Persuasi yang dilakukan secara emosional, biasanya menyentuh aspek afeksi, yaitu hal yang berkaitan dengan kehidupan emosional seseorang. Melalui cara emosional, aspek simpati dan empati seseorang dapat digugah. Dalam kondisi pelayanan ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi persuasif yang diberikan mempengaruhi komponen kognitif dari pelanggan yang mendengarkan. Dengan pendekatan rasional, komponen kognitif pada diri seseorang dapat dipengaruhi. Aspek-aspek yang dipengaruhi berupa ide ataupun konsep, sehingga pada orang yang dipersuasi terbentuk keyakinan (*belief*) (Soemirat, dkk, 2008).

### **Gestur tubuh dari pemberi layanan**

Gestur adalah bentuk perilaku non verbal pada tubuh, juga merupakan bentuk kombinasi dari Gerakan tubuh dan ekspresi wajah untuk menyampaikan pesan pada orang lain. Gestur juga dapat diartikan bentuk komunikasi non verbal dengan aksi tubuh yang terlibat mengkomunikasikan pesan tertentu, baik sebagai pengganti bicara atau bersamaan dengan bicara. Gestur berbeda dengan komunikasi fisik non verbal yang tidak mengkomunikasikan pesan tertentu. Dari pengalaman *scooping immersion*, peserta dapat menjabarkan pengamatan sebagai berikut

#### 1) Senyum

Senyum adalah bahasa non verbal paling sederhana yang dapat di berikan oleh pemberi layanan. Dari pelayanan yang diamati peserta gestur senyum tidak diperoleh pada layanan kesehatan pada unit keperawatan dan layanan dokter. Gestur senyum yang ramah dan tulus menurut peserta, ditunjukkan oleh sekuriti dan resepsionis pada Bank BUMN dan Pegadaian. Dari gestur senyum ini, peserta merasa nyaman dan merasa dihargai ketika masuk ke ruang layanan. Pengalaman menarik yang disampaikan oleh peserta, walaupun pemberi layanan mengenakan masker tapi gestur senyum ini tetap terlihat.

#### 2) Salam dan Sapa

Salam dan Sapa merupakan bahasa verbal yang dilakukan bersamaan dengan gestur senyum. Salam dan sapa ini adalah standar operasional yang harus dilakukan dalam layanan publik. Peserta mendeskripsikan bahwa pemberi layanan sebagian sudah melakukan salam dan sapa ketika bertemu dengan pelanggan. Tetapi ada satu hal yang sering dilupakan adalah memperkenalkan diri. Salam dan sapa selalu dilakukan oleh pemberi layanan yang menjadi pintu utama layanan. Tetapi ketika sudah sampai di layanan inti, salam dan sapa cenderung dilakukan dengan gestur yang ala kadarnya. Menurut peserta hal ini mungkin terjadi karena pelanggan cukup banyak, sehingga agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu gestur salam, sapa, memperkenalkan diri cenderung dilewatkan. Pelayanan langsung diberikan ke intinya.

#### 3) Gerak tubuh / Bahasa tubuh

Gerak tubuh atau bahasa tubuh Gerakan anggota tubuh sebagai sarana komunikasi yang sering digunakan oleh manusia dalam kesehariannya dapat digolongkan sebagai komunikasi nonverbal. Peserta mendeskripsikan beberapa bahasa tubuh/ gestur yang diberikan oleh pemberi layanan salah satunya adalah petugas sekuriti yang membukakan pintu dan memberikan salam di dada dan petugas perawat menunjukkan formulir yang di tandatangi dengan dua jari.

Gerak atau gestur ini dirasakan oleh peserta sebagai penerima layanan sebagai gestur yang sopan dan menghormati pelanggan. Gestur tersebut akan menjembatani komunikasi yang baik dengan pelanggan, sehingga pelanggan lebih nyaman ketika akan menyampaikan atau bertanya banyak hal. Walaupun demikian peserta juga menemukan gestur yang membuat kurang nyaman sebagai pelanggan. Hal ini ditemukan ketika peserta bertanya ke seorang petugas lokasi suatu layanan, tapi gestur tubuh pemberi layanan ini tidak seluruhnya menghadap ke pelanggan dan menunjukkan lokasi dengan jari telunjuk. Selain itu juga ditemukan pemberi layanan membiarkan pelanggan berdiri ketika berhadapan. Hal ini sebaliknya membuat pelanggan kurang nyaman dan merasakan bahwa pemberi layanan ingin segera menyelesaikan pekerjaannya.

### **Tahap Outcome Pembelajaran *Scooping Imersion* dalam Pelatihan Pelayanan Prima Berbasis SoftSkill**

Pembelajaran dengan metode *scoping immersion* ini menjadikan peserta sebagai penerima layanan mengambil banyak *insight* ketika menerima layanan. *Insight* ini akan dituliskan peserta dalam bentuk komitmen pelayanan yang nanti akan diterapkan di layanan masing masing. Ketika mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan dengan nilai kepatuhan yang cukup cenderung kurang terutama dalam layanan kesehatan, peserta mendeskripsikan bahwa mereka merasa malu karena peserta merasa sebagai satu profesi. Sebagai penerima layanan dan berperan sebagai masyarakat yang awam, peserta sangat merasakan bagaimana diperlakukan dengan *attitude, attention dan action* yang baik atau kurang baik.

Kondisi ketika menjadi penerima layanan akan membangun empati peserta ketika sedang menggunakan layanan publik bersama dengan masyarakat/stakeholder lainnya. Empati adalah kemampuan untuk memahami perbedaan pikiran, perasaan, atau masalah berbagai kelompok sosial yang berbeda. Membangun empati ini bertujuan agar peserta, yaitu ASN dapat merasakan sebagai customer layanan publik. Empati ini dapat meningkatkan kepekaan peserta jika berada di posisi customer yang menggunakan layanan publik. Setelah rasa empati terbangun ASN dapat menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat, karena mereka dapat mengerti kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Kemampuan sosial dan empati membantu ASN dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, ASN dapat merancang program dan kebijakan yang lebih relevan dan berdampak positif bagi masyarakat. Edlins (2019) merangkum peran penting empati dalam administrasi publik [16]. Pertama, empati mencegah adanya sifat egoisme, sehingga akan mewujudkan kesetaraan. Dalam pandangan Penulis, kesetaraan ini akan mewujudkan pula keadilan dalam memberikan pelayanan publik dan tidak memberikan perlakuan yang berbeda diantara para pengguna layanan. Kedua, empati adalah komponen kunci dari *moral imagination*, sehingga memberi kemampuan bagi pelayan publik untuk mengatasi dilemma secara kreatif dan membuat pelayanan publik menjadi lebih efektif.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam menjalankan tugas sebagai ASN khususnya ASN kesehatan sangat rentan dengan isu ini karena dalam tugasnya dihadapi dengan berbagai perbedaan, baik perbedaan pandangan politik, agama/kepercayaan, suku, gender, latar belakang dan sosial ekonomi. Kompetensi sosial kultural menjadi penting di tengah kondisi dan tantangan dalam keberagaman masyarakat Indonesia dengan berbagai perbedaan diatas.

Menurut Collingwood (2017) dalam ranah praktis, rasa empati dalam pelayanan publik dapat dibangun melalui 3 (tiga) cara. Pertama, pelayan publik perlu untuk berbicara langsung dan sesering mungkin dengan masyarakat yang terdampak dengan pekerjaan yang dilakukannya. Kedua, pelayanan publik perlu meyakinkan dirinya bahwa dirinya telah cukup representatif untuk melayani masyarakat. Ketiga, perlu adanya *role model* dan penghargaan terhadap sikap-sikap empatik yang dipraktikkan. Upaya ini telah dilakukan peserta pelatihan pelayanan prima ketika *scoping immersion*.

## **Penutup**

### **a. Kesimpulan**

Metode pelatihan pelayanan prima berbasis *Soft skill* pada Mata Pelatihan Penerapan pelayanan prima menggunakan *Scoping Immersion* dapat digunakan untuk peningkatan kompetensi sosio kultural dalam ranah mampu mempromosikan sikap empati, toleransi, keterbukaan, peka terhadap perbedaan individu/ kelompok masyarakat. Mata pelatihan Penerapan pelayanan Prima berbasis *Soft skill* menggunakan desain pembelajaran *scoping immersion* sehingga peserta dapat mengidentifikasi bagaimana kepatuhan layanan public terhadap standar pelayanan prima. Peserta sebagai penerima layanan akan meninggalkan atribut ASN dan kelembagaan agar mereka dapat mengamati secara obyektif bagaimana pelayanan di layanan public yang dikunjungi.

Hasil observasi pelayanan yang baik dan prima memotivasi peserta untuk melakukan hal serupa. Dan sebaliknya pelayanan buruk atau kurang baik yang diterima diharapkan menjadi pembelajaran bagi peserta untuk memperbaiki layanan publik ketika kembali di tempatnya masing masing. Pelatihan pelayanan prima ini menitik beratkan kepada *soft skill* pada pemberi layanan. Pelayanan di layanan publik dapat dipastikan semua dilakukan berdasar SOP didukung dengan pemberi layanan yang kompeten di bidangnya masing masing. Tetapi pelayanan yang diberikan bersama dengan sikap yang baik, perhatian yang penuh dan pelayanan yang sesuai standard adalah hal yang saat ini masih jarang ditemukan. Keberadaan *Soft Skill* menjadi krusial dalam dunia kerja dan penting karena pada dasarnya mereka membentuk dasar dari bagaimana seseorang berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain. *Soft skill* sendiri tidak lepas dari kompetensi sosio kultural. Dengan demikian metode *scoping immersion* ini mampu memberikan pengalaman bagi peserta bagaimana penerapan softskill dalam pelayanan prima kepada pelanggan serta membuat komitmen untuk selalu memberikan pelayanan prima dalam kesehatan.

### **b. Saran**

Pelatihan pelayanan prima berbasis *softskill* dalam pelayanan kesehatan adalah upaya peningkatan kompetensi sosio kultural terutama pada ASN kesehatan. Metode *scooping immersion* dilakukan selama kurang lebih 2 jam di layanan masyarakat. Secara durasi dalam waktu 2 jam ini peserta tidak hanya mengamati tapi juga berperan sebagai pelaku layanan. Sehingga waktu untuk *scooping immersion* bisa di tambah. Metode *scooping immersion* dapat digunakan pada pelatihan teknis sosio kultural lainnya dengan dilengkapi petunjuk penugasan.

Dan untuk selanjutnya pelatihan yang didalamnya menggunakan metode *scooping immersion* akan lebih baik dilakukan evaluasi pasca pelatihan setelah enam bulan pelatihan. Hal ini untuk melihat bagaimana dampak pelatihan terhadap perubahan perilaku pelayanan pada alumni pelatihan.

Untuk penelitian selanjutnya, agar penelitian dapat dilakukan dengan Analisa kuantitatif agar dapat melihat lebih detail kaitan antara metode *scooping immersion* dengan peningkatan kompetensi *softskill* peserta pelatihan dengan menggunakan kuesioner yang valid dan reliable.

## Daftar Referensi

- Aminah, Siti. 2000. Metode PRA dan RRA. Prosiding Pelatihan untuk Pelatih Pengelolaan Wilayah Pesisir Terpadu. Institut Pertanian Bogor. Diakses melalui: [https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/25074/1/Prosiding\\_pengelolaan\\_wilayah\\_pesisir\\_terpadu-12.pdf](https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/25074/1/Prosiding_pengelolaan_wilayah_pesisir_terpadu-12.pdf)
- Azwar, S. 2012. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bodie, G. D., Vickery, A. J., Cannava, K., dan Jones S. M. 2013. The role of "Active Listening" in informal helping conversations: Impact on perceptions of listener helpfulness, sensitivity, and supportiveness and discloser emotional improvement. *Western Journal of Communication*, 79(2), 151- 173, DOI: 10.1080/10570314. 2014.943429
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Dewi Sartika, et. al. 2015. *Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara*. Samarinda: PKP2A III LAN
- Dwiyani Permatasari, 2022 <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Kourmousi N., Amanaki E., Tzavara C., & Koutras, V. 2017. Active Listening Attitude Scale (ALAS): Reliability and validity in a nationwide sample of Greek educators. *Social Sciences*. doi:10.3390/socsci6010028
- Lloyd K. J., Boer D., Keller J. W., Voelpel S. C. 2015., Is my boss really listening to me? The impact of perceived supervisor listening on emotional exhaustion, turnover intention, and organizational citizenship behavior. *Journal of Business Ethics*, 1-16.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Muhsin, Ahmad, & Dkk. 2018. *Participatory Rural Appraisal (PRA) for Corporate Social Responsibility (CSR)*. Deepublish.
- Mariglynn Edlins. 2019. Developing a Model of Empathy for Public Administration, *Administrative Theory & Praxis*, 43:1, 22-41, DOI: 10.1080/10841806.2019.1700459.
- Putri R.D. 2019. "Bimbingan Kelompok Menggunakan Permainan Sebagai Strategi Dalam Mengembangkan Empati Siswa". *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Borneo*, 1(2), 7-12.
- Putri, A., Rahmah, E., Rifanela, H., Qonita, N., & Tawfiqurrohman, T. 2022. Penerapan Teknik Participatory Rural Appraisal (Pra) Dalam Menangani Permasalahan Lingkungan di Desa Sukamaju Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(20), 378-385. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7243114>
- R. Djohani, Dwi Joko W., Riza Irfani. 2007. *Panduan Untuk Fasilitator Infomobilisasi Teknik Fasilitasi Partisipatif Pendampingan Masyarakat*. Tim Partnerships for eProsperity for the Poor. BAPPENAS-UNDP

Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. 2022. Organizational commitment, patient satisfaction and loyalty in the first-level health facilities. *International Journal of Public Health Science*, 11(3), 1046-1057. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v11i3.21293>

Sofyan Eko Putra, Heni Kusumaningrum. 2022. "Scoping Immersion sebagai Alternatif Metode Pembelajaran pada Pelatihan Sosial Kultural". *Jurnal Bestari* Vol. 2 No. 2, Maret 2022, P.71-83.

Solekhah, A. M., Athikah, T. P., & Istiqomah, M. 2018. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap Empati Terhadap Perilaku Prososial Pada Anak Sekolah Dasar". Universitas Negeri Semarang, 0291, 86–90.

Soemirat, Soleh, Hidayat, Safari dkk. 2008. *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka . 2014

Sofia Ranchordas.2022.*Empathy in the Digital Administrative State*, 71 *Duke Law Journal* 1343.

Widyastuti, Tri.2017.Pengaruh Komunikasi Asertif Terhadap Pengelolaan Konflik. *Widya Cipta*. Volume 1, No 1)

Weger, H., Castle Bell, G., Minei, E. M., & Robinson, M. C.2014. The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28, 13-31. <http://dx.doi.org/10.1080/10904018.2013.813234>

Yulia S., Meuthia A.N, Mariski N. 2020. Modul I: Kepemimpinan Berempati Dalam Tantangan Pertumbuhan Ekonomi Hijau. Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Global Green Growth Institute (GGGI). Jakarta

Yudha,V.2019.Participatory Rural Appraisal Dalam Praktik Desa Wisata|Desa Bisa. <https://www.desabisa.com/participatory-rural-appraisal-dalampraktik-desa-wisata/>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bekasi/baca-artikel/13482/Uji-Kompetensi-Sosial-Kultural-Jalankan-Fungsi-ASN-sebagai-Perekat-dan-Pemersatu-Bangsa.html>

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--maklumat-pelayanan-antara-cita-dan-realita>

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/tanjungredeb/id/data-publikasi/berita-terbaru/2986-budaya-pelayanan-prima-service-excellent-dan-3s-senyum,-salam,-sapa.html>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-bontang/baca-artikel/14823/Empati-Dalam-Pelayanan-Publik-Pelajaran-Bagi-KPKNL.html>

## Regulasi

1. Permenpan RB No. 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan ASN
2. Peraturan LAN No. 1 Tahun 2022 tentang Pelatihan Sosial Kultural Peraturan LAN No. 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil
3. Peraturan LAN No. 28 Tahun 2017 tentang Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bagi Analis Kebijakan
4. Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Pelatihan Revolusi Mental Angkatan I s.d IV Tahun 2021. Pusbangkom TSK ASN. LAN: Jakarta Siaran Pers No. 061/HM.01/XII/2021 Tanggal Rabu, 29 Desember 2021.
5. Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/news/r/anugerah-kepatuhan-standar-pelayanan-publiktahun-2021-presiden-jokowi-tidak-adatoleransi-bagi-pelayanan-lambat>
6. Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Menteri Kesehatan No 33 Tahun 2019 tentang Panduan Pelayanan Publik.

