

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN DI NIKI DIAGNOSTIC CENTER DENPASAR

Luh Putri Mas Mirayani^{1,*}, Ni Made Dwi Puspitawati², I Made Aditya
Wardana³, I Made Edi Saputra Mahendra⁴

^{1,2,3,4} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: putrimasmirayani@unmas.ac.id

ABSTRAK

Covid-19 merupakan masalah kesehatan global yang melanda berbagai lini kehidupan masyarakat. Transmisi penularan covid-19 pada tenaga kesehatan menjadi isu penting di era pandemi covid-19 ini. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk melakukan pencegahan bagi tenaga kesehatan agar tetap dapat melakukan pelayanan kesehatan tetapi terlindungi dan terjamin keselamatannya sebagai upaya untuk meminimalisir risiko tertular virus covid-19. Terlepas dari segala masalah diatas, tenaga kesehatan memiliki kewajiban untuk tetap memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sesuai dengan sumpah profesi dan kode etik kedokteran yang berlaku untuk dokter dan perawat harus senantiasa mengutamakan kesehatan pasien dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan wajib memberikan pelayanan secara kompeten, serta mempergunakan seluruh keilmuan dan ketrampilannya untuk kepentingan manusia. Sementara itu kualitas pelayanan merupakan pengukur seberapa tinggi layanan tersebut dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara tetap. kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian Dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya saja dilakukan ketika bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telepon, email dan media sosial.

Kata kunci: Covid-19, Tenaga kesehatan, Edukasi, Pelayanan.

ANALISIS SITUASI

Covid-19 merupakan masalah Kesehatan global yang melanda berbagai lini kehidupan masyarakat. Transmisi penularan covid-19 pada tenaga kesehatan menjadi isu penting di era pandemi covid-19 ini. Pada bulan Juli 2020, terjadi penularan covid-19 pada tenaga Kesehatan dalam jumlah besar. masalah menunjukkan bahwa kurang waspada terhadap penularan sesama perawat, kurangnya pengetahuan tentang penularan dan alat pelindung diri yang baik, stress dan

kecemasan pada perawat. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk melakukan pencegahan bagi tenaga kesehatan agar tetap dapat melakukan pelayanan kesehatan tetapi terlindungi dan terjamin keselamatannya sebagai upaya untuk meminimalisir risiko tertular virus covid-19. Hal ini disebabkan oleh minimnya APD, kurangnya skrining pasien yang baik di fasilitas kesehatan, kelelahan para tenaga medis karena jumlah pasien covid-19 yang terus bertambah dan jam

kerja yang panjang, serta tekanan psikologis. Hal-hal ini menyebabkan tenaga medis sangat rentan terinfeksi covid-19. Kondisi tubuh dan mental yang kurang baik akibat hal tersebut pada akhirnya juga dapat menyebabkan tenaga kesehatan jatuh sakit hingga meninggal. Padahal, tenaga medis merupakan salah satu ujung tombak dari upaya penanganan covid-19. Terlepas dari segala masalah diatas, tenaga kesehatan memiliki kewajiban untuk tetap memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sesuai dengan sumpah profesi dan kode etik kedokteran yang berlaku untuk dokter dan perawat harus senantiasa mengutamakan kesehatan pasien dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan wajib memberikan pelayanan secara kompeten, serta mempergunakan seluruh keilmuan dan ketrampilannya untuk kepentingan manusia. Agar para tenaga kesehatan dapat terus melakukan pelayanan kesehatan serta tetap terlindungi dan terjamin keselamatannya, perlu adanya upaya-upaya untuk melakukan "*medical safety and protection*" bagi tenaga kesehatan, dalam hal ini dokter dan perawat, untuk meminimalisir risiko tertular virus covid-19.

Sementara itu kualitas pelayanan merupakan pengukur seberapa tinggi layanan tersebut dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan secara tetap (Siboro & Suhardi, 2020: 121). Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas

fisik (Pramono, 2019). Sementara itu Penelitian yang dilakukan Darmini & Gorda (2021) menemukan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pada masa pandemi yakni secara internal terbatasnya kuantitas maupun kualitas SDM, kesiapan terhadap pengadaan sarana dan prasarana yang masih sulit, penerapan protokol kesehatan yang mengubah maupun mengurangi beberapa tahapan proses didalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan akan memberikan kesan tersendiri bagi pasien yang akan berdampak pada kunjungannya dimasa yang akan datang. Menurut Gomoi et al., (2021) kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya saja dilakukan ketika bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telepon, email dan media sosial. Kualitas kerja yang baik, dihasilkan dari kepuasan kerja karyawan yang meningkat. Semakin karyawan puas terhadap pekerjaannya maka kinerja karyawan juga akan meningkat (Puspitawati dan Atmaja, 2021). Dan pada saat pandemi covid-19 media sosial juga berperan penting selain untuk berinteraksi tetapi juga untuk meningkatkan penjualan produk dari setiap perusahaan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi di atas permasalahan yang terungkap dari hasil observasi yang dilakukan, bahwa resiko penularan covid-19 terhadap tenaga kesehatan begitu besar dan juga akan mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hal tersebut Niki Diagnostic Center yang merupakan laboratorium & klinik rawat jalan tak luput dari permasalahan tersebut. Permasalahan yang terjadi di Niki Diagnostic Center selama pandemi adalah resiko penularan covid-19 pada tenaga kesehatan dan terganggunya kualitas pelayanan kepada pasien, sehingga Niki Diagnostic center mengalami kendala akibat pandemi Covid-19. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman tentang edukasi pencegahan penularan covid-19.
2. Kurangnya pemahaman dalam kualitas pelayanan kepada pasien.
3. Kurangnya pemahaman dalam peningkatan penjualan melalui media sosial.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berhubungan dengan situasi pandemi saat ini, dibutuhkan solusi alternatif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Maka solusi yang akan diberikan untuk mengatasi masalah tersebut adalah:

1. Memberikan pemahaman pentingnya cara mengantisipasi pencegahan penularan covid-19 kepada tenaga kesehatan.

2. Memberi pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain dengan belajar cara menyambut pasien berbicara dan memberikan informasi secara detail.
3. Memberikan pemahaman pentingnya pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan penjualan dan promosi.

METODE PELAKSANAAN

Dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Mahasaraswati Denpasar sebagai pegabdian dan pelaksanaan program efektivitas dan upaya meningkatkan kepedulian tenaga kesehatan melawan penyebaran covid-19, terdapat tahapan-tahapan seperti observasi, edukasi, pendampingan dan evaluasi yang dimana tahapan-tahapan diatas akan terealisasikan seperti di bawah ini:

1. Memberikan pemahaman pentingnya bahaya virus covid-19 serta memberikan edukasi bagaimana perilaku pencegahan penularan bagi tenaga kesehatan sesuai ketentuan dari pemerintah dan dinas Kesehatan
2. Membantu Memberikan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.
3. Meberikan penyusunan strategi penjualan dengan pembuatan poster promo di media sosial.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat

ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di masa pandemi covid-19 yaitu memberikan pemahaman mengenai mengedukasi keselama kerja dengan perilaku pencegahan penularan covid-19 pada petugas kesehatan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien. melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini yang didukung oleh Ibu Dwi Puspitawati dan karyawan Niki diagnostic center dalam melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat ini tidak mengalami hambatan. Dari hasil observasi didapatkan solusi untuk mengatasi permasalahan yaitu:

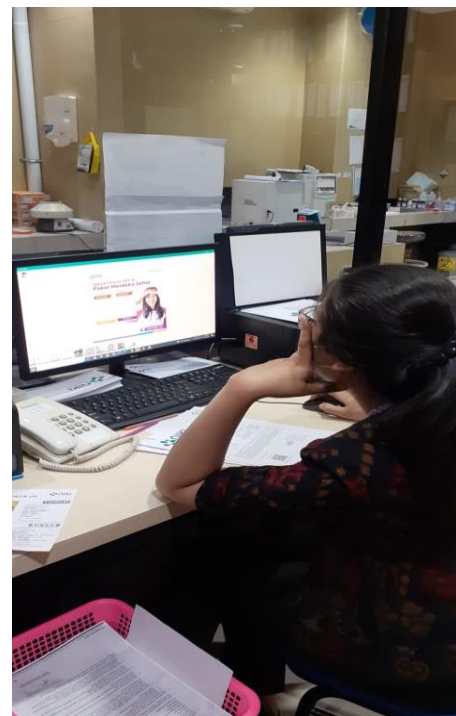
1. Memberikan pemahaman pentingnya bahaya virus covid-19 serta memberikan edukasi bagaimana perilaku pencegahan penularan bagi tenaga kesehatan sesuai ketentuan dari pemerintah dan dinas kesehatan



2. Membantu Memberikan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.



3. Meberikan penyusunan strategi penjualan dengan pembuatan poster promo di media sosial.



KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan upaya-upaya untuk melakukan pencegahan bagi tenaga kesehatan agar tetap dapat melakukan pelayanan kesehatan tetapi terlindungi dan terjamin keselamatannya sebagai upaya untuk meminimalisir risiko tertular virus covid-19. Sesuai dengan sumpah profesi dan kode etik kedokteran yang berlaku untuk dokter dan perawat harus senantiasa mengutamakan kesehatan pasien dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan wajib memberikan pelayanan secara kompeten, serta mempergunakan seluruh keilmuan dan ketrampilannya untuk kepentingan manusia. Begitupula dengan meningkatkan kualitas pelayanan petugas kesehatan sangatlah penting untuk menjaga kepuasan pasien.

Supaya tenaga kesehatan dapat terus melakukan pelayanan kesehatan serta tetap terlindungi dan terjamin keselamatannya, perlu adanya upaya-upaya untuk melakukan protokol pencegahan covid-19 bagi tenaga kesehatan, dalam hal ini pelayanan medis, untuk meminimalisir risiko tertular virus covid-19. Begitu juga perlu menjaga kepercayaan pasien dengan kualitas pelayanan petugas kesehatan yang harus tetap ditingkatkan dan serta memaksimalkan promosi di media sosial untuk meningkatkan penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmini, N. K. S., & Gorda, A. A. N. O. S. (2021). *Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas pada Era Pandemi*. *Jurnal Binawakya*, 16(2), 6347–6361.
<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1241>
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. *Jurnal Productivity*, 2(6), 507–510.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36361>
- Hendrastutik Apriningsih (2020). *Pencegahan penularan covid-19 pada tenaga kesehatan di rumah sakit universitas sebelas maret*
- Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/Menkes/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. 13 Juli 2020
- Pramono, A. Y. (2019). *Analysis of Service Quality Based on Patient'S Assessment and Expectation in Mother and Child Hospital of Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 199–206.

<https://doi.org/10.20473/jaki.v7i2.2019.199-206>

- Puspitawati, N. M. D., & Atmaja, N. P. C. D. (2021). How Job Stress Affect Job Satisfaction and Employee Performance in Four-Star Hotels. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 6(2), 25-32.
- Siboro, R M, and S Suhardi. 2020. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan,*

Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam. Jurnal Ekuivalensi 6(1).

- Yadav T, Saxena SK. 2020. *Transmission Cycle of SARS-CoV and SARS-CoV-2, Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).* Published 2020 Apr 30. doi:10.1007/978-981-15-