



Optimalisasi Pemberdayaan Fasilitas Kesehatan Melalui Edukasi Pelayanan Prima dan Promosi Media Digital di Puskesmas Bayan Kabupaten Lombok Utara Nusa Tenggara Barat

Shinta Desiyana Fajarica*, I Wayan Suadnya, Tenri Waru

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia

Article history

Received: 23-02-2023

Revised: 25-03-2023

Accepted: 28-03-2023

**Corresponding Author:*

Shinta Desiyana Fajarica,
Program Studi Ilmu
Komunikasi, Universitas
Mataram, Mataram,
Indonesia;

Email:

shintadesiyana.f@unram.ac.id

Abstract: Service excellence in healthcare is critical in order to providing quality care and maintaining doctor and patient loyalty. In an effort to provide maximum service, of course, health facilities must think of excellent service as the main option to realize a perfect service quality. The Puskesmas is one of the First Level Health Facilities which is the main reference when people need first aid for health problems. The Puskesmas in this context is the first gateway for health services aimed at providing first aid to the community. The purpose of this service is to present important issues related to achieving service excellence in healthcare and the role of customer service in Puskesmas. This community service uses a controlled and participatory descriptive observational approach as well as Focus Group Discussion (FGD). The output of this community service is increasing awareness, knowledge and skills about excellent service and maximizing existing resources to provide the best service to the community. On the other hand, this dedication is also aimed at providing further understanding about promotions using digital media to facilitate service activities at the Bayan Health Center.

Keywords: Healthcare Facility; Service Excellence; Promotion

Abtrak: Keunggulan layanan dalam perawatan kesehatan sangat penting dalam memberikan perawatan yang berkualitas dan mempertahankan loyalitas dokter dan pasien. Dalam upaya memberikan pelayanan maksimal, tentunya fasilitas kesehatan harus memikirkan pelayanan prima sebagai opsi utama untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang paripurna. Puskesmas merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menjadi rujukan utama ketika masyarakat membutuhkan pertolongan pertama pada masalah kesehatan. Puskesmas dalam konteks ini, menjadi gerbang pertama bagi pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk memberikan pertolongan pertama pada masyarakat. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk menyajikan isu-isu penting yang terkait dengan pencapaian keunggulan layanan dalam perawatan kesehatan dan peran layanan pelanggan di Puskesmas. Pengabdian ini menggunakan pendekatan observasional deskriptif terkendali dan partisipatif serta Focus Group Discussion (FGD). Adapun luaran dari pengabdian ini yaitu meningkatnya kesadaran, pengetahuan dan keterampilan tentang pelayanan prima dan memaksimalkan sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Di sisi lain, pengabdian ini juga ditujukan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut tentang promosi menggunakan media digital untuk mempermudah aktivitas pelayanan yang ada di Puskesmas Bayan.

Kata kunci: Fasilitas Kesehatan (Faskes); Pelayanan Prima; Promosi

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan kesehatan, keunggulan layanan telah menjadi salah satu perhatian utama bagi penyedia layanan kesehatan dan pasien juga. Organisasi perawatan kesehatan di abad ke-21 menghadapi tantangan berkelanjutan yaitu tantangan dalam memenuhi ekspektasi kinerja pemangku kepentingan penting, termasuk konsumen, pembayar, regulator, dan penyedia lainnya (Wells, & Hejna, 2009). Prioritas pertama untuk setiap sistem perawatan kesehatan harus unggul secara klinis namun di sisi lain sering ternoda dari sudut pandang pasien oleh pengalaman keseluruhan yang buruk: menunggu lama, kurangnya privasi, sedikit upaya untuk mempersonalisasi perawatan bagi mereka sebagai individu, dan komunikasi yang buruk antara pasien atau keluarga pasien dengan SDM di lingkungan fasilitas kesehatan (Edwards, 1992).

Keunggulan layanan dalam perawatan kesehatan sangat penting dalam memberikan perawatan yang berkualitas dan mempertahankan loyalitas dokter dan pasien (Frey, Leighton, & Cecala 2005). Secara operasional, layanan inisiatif keunggulan akan memiliki dampak besar pada retensi pasien dan rujukan baru, dan mungkin pengurangan risiko litigasi (Christine, 2010). Aset berharga organisasi jasa adalah kepercayaan pelanggannya terhadap layanan yang diberikannya. Keunggulan layanan adalah gerakan yang berkembang di semua industri. Layanan pelanggan adalah bagian utama dari industri jasa, yang meliputi: kesehatan (Mathies & Burford, 2011). Layanan pelanggan dapat didefinisikan sebagai daya tanggap dan kepuasan, keinginan dan kebutuhan pribadi akan kesopanan, kepedulian, dan sentuhan pribadi (Dwore, 1993). Layanan pelanggan tidak hanya mempengaruhi pelanggan tetapi juga mempengaruhi karyawan dan organisasi baik secara negatif maupun positif tergantung pada hasil pelanggan (Lin & Liang, 2011). Layanan pelanggan dapat membantu menarik dan mempertahankan pasien, menghasilkan rujukan dari pelanggan yang puas dan melindungi organisasi dari persaingan harga (Dwore, 1993).

Dalam upaya memberikan pelayanan maksimal, tentunya fasilitas kesehatan harus memikirkan pelayanan prima sebagai opsi utama untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang paripurna. Puskesmas merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menjadi rujukan utama ketika masyarakat membutuhkan pertolongan pertama pada masalah kesehatan.

Puskesmas dalam konteks ini, menjadi gerbang pertama bagi pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk memberikan pertolongan pertama pada masyarakat. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk menyajikan isu-isu penting yang terkait dengan pencapaian keunggulan layanan dalam perawatan kesehatan dan peran layanan pelanggan di Puskesmas. Hal inilah yang akhirnya mendorong kegiatan pengabdian ini dilakukan di wilayah Puskesmas Bayan, Senaru, Kabupaten Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat.

METODE

Kegiatan yang dilaksanakan dalam pengabdian pada masyarakat ini menggunakan pendekatan observasional deskriptif partisipatif serta Focus Group Discussion (FGD). Dalam metode ini tidak ada intervensi yang dilakukan terhadap subjek dan objek yang diamati. Adapun tujuan dari penggunaan metode ini yaitu, mendapatkan sebanyak mungkin data yang nantinya dapat digunakan dalam proses melaksanakan edukasi serta pendampingan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di lingkungan Puskesmas Bayan.

Pada pengabdian ini akan dilakukan dua pendekatan observasi yaitu observasi terkendali dan observasi partisipatif. Pada observasi terkendali SDM yang akan diamati tidak terlibat atau memiliki hubungan dengan masyarakat yang terlibat di dalamnya, namun masyarakat di wilayah tersebut ditempatkan dalam situasi yang memang sudah dikendalikan oleh observer. Selain itu pada observasi partisipatif antara SDM yang akan diamati dilibatkan secara langsung dengan kelompok masyarakat di

dalamnya, sehingga akan terlihat keaktifan dalam proses mengaplikasikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kegiatan yang telah dilakukan serta diskusi dengan rekan-rekan tenaga kesehatan melalui metode observasional deskriptif terkendali dan partisipatif serta *Focus Group Discussion* (FGD), didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Keluhan tentang aktivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bayan

Aktivitas pelayanan prima yang saat ini dilakukan oleh segenap tenaga kesehatan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur yang telah ada di Puskesmas Bayan. Namun, dalam beberapa hal masih terdapat keluhan dari masyarakat sekitar terkait dengan aktivitas pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas Bayan. Adapun beberapa keluhan yang muncul yaitu: keramahan, jumlah SDM yang masih belum memadai, jam buka pelayanan operasional, jumlah kunjungan per hari, belum adanya workshop tentang edukasi pelayanan prima (keluhan internal). Beberapa permasalahan dan keluhan diatas didapatkan langsung dari salah seorang tenaga kesehatan di Puskesmas Bayan yang juga menduduki posisi sebagai Humas (dr. Dayu) pada saat Tim Pengabdian melakukan survey sebelum workshop dilakukan.

Untuk mengatasi masalah ini, maka Tim Pengabdian memberikan alternatif solusi berupa kegiatan workshop edukasi pelayanan prima sesuai dengan program kegiatan yang ditawarkan. Adapun kegiatan workshop edukasi ini dilaksanakan dalam 2 (dua) hari berturut-turut. Hal ini dilakukan untuk memfasilitasi semua SDM yang ada di Puskesmas Bayan, namun tidak mengurangi kualitas pelayanan kesehatan selama kegiatan dilakukan.

Selain workshop edukasi pelayanan prima, Tim Pengabdian juga memberikan solusi untuk edukasi tentang promosi menggunakan media digital. Hal ini dimaksudkan, agar masyarakat di wilayah sekitar Puskesmas Bayan juga dengan cepat menerima segala informasi terkini tentang layanan/program yang diberikan oleh Puskesmas Bayan. Di sisi lain, hal ini juga dapat membantu masyarakat untuk menyediakan media perantara bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan ataupun sumbang saran. Selain itu, hal ini juga memudahkan pihak Puskesmas Bayan dalam merespon dengan cepat setiap keluhan atau saran yang diberikan oleh masyarakat.

2. Kegiatan workshop edukasi pelayanan prima

Kegiatan workshop edukasi pelayanan prima ini, dilaksanakan dalam dua hari yaitu di tanggal 1 - 2 September 2022 (membagi jumlah peserta/SDM Puskesmas Bayan dalam dua hari). Hal ini dilakukan guna mengakomodir agar semua SDM dapat mengikuti kegiatan workshop, namun dalam aktivitas pelayanan kesehatan, SDM di Puskesmas Bayan tetap harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kegiatan ini, materi yang disampaikan adalah tentang Pelayanan Prima pada Industri Kesehatan. Materi yang diberikan meliputi: pemahaman umum tentang pelayanan prima di industri kesehatan, panduan pelaksanaan pelayanan prima, *Do and Dont's*, serta indikator ketercapaian pelayanan prima. Teknik penyampaian materi dilakukan dengan metode diskusi serta FGD. Dalam penyampaian materi juga diselipkan beberapa *games* serta *role play* guna mendapatkan partisipasi aktif dari peserta dan detail permasalahan yang seringkali timbul dalam pelayanan perima yang dilakukan di Puskesmas Bayan.

3. Kegiatan edukasi promosi media digital

Kegiatan edukasi promosi melalui media digital ini dilakukan di sesi kedua setelah aktivitas workshop edukasi pelayanan prima. Dalam kegiatan ini, Tim pengabdian memberikan materi tentang promosi Kesehatan dan seberapa penting dampaknya terhadap pelayanan dalam

industri Kesehatan. Dalam materi ini disampaikan juga tentang pemahaman akan perubahan perilaku, posisi promosi Kesehatan yang meliputi strategi dasar promosi Kesehatan, identifikasi kebutuhan promosi Kesehatan di wilayah kerja dan unit masing-masing serta perencanaan kegiatan promosi Kesehatan terkait unit masing-masing. Selama penyampaian materi, peserta sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini. Di sisi lain, pemateri juga menyampaikan tentang pentingnya penggunaan media digital sebagai media promosi di dalam layanan Kesehatan. Tim pengabdian juga menganalisa penggunaan media sosial sebagai media promosi bagi Puskesmas Bayan. Aktivitas ini juga diwarnai dengan keterlibatan peserta langsung melalui permainan atau *role play*, sehingga memudahkan peserta untuk memahami dengan lebih baik materi yang disampaikan. Berikut beberapa tangkapan layer pada aktivitas media sosial Puskesmas Bayan.



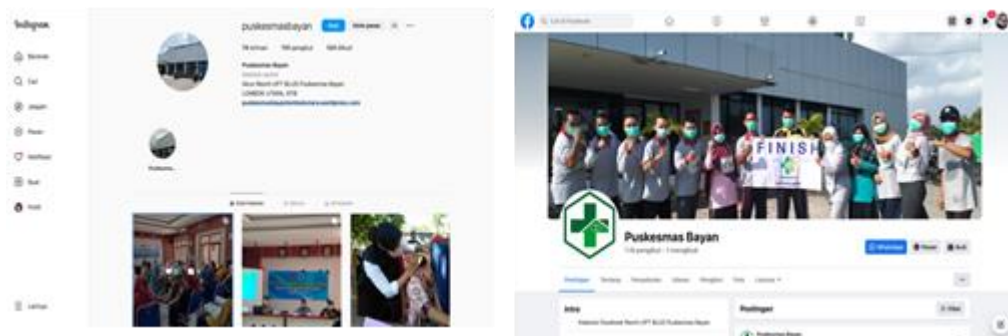
Gambar 1. Aktivitas brainstorming dan komitmen bersama untuk mewujudkan pelayanan prima



Gambar 2. Edukasi Pelayanan Prima kepada SDM Puskesmas Bayan



Gambar 3. Aktivitas partisipatif dan role play dari peserta workshop



Gambar 4. Aktivitas Media Sosial Puskesmas Bayan (Instagram, Facebook & Youtube)

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil kegiatan pengabdian maka didapatkan kesimpulan bahwa kegiatan pengabdian berupa workshop yang difasilitasi oleh tim ternyata mampu memberikan kontribusi positif bagi Puskesmas Bayan. Hal ini dibuktikan dengan adanya respon positif dari Kepala Puskesmas dan segenap staf yang disampaikan di akhir sesi pertemuan. Selain itu Pihak Puskesmas mengharapkan kerjasama ini dapat terus berlanjut di masa mendatang, agar kualitas pelayanan Kesehatan yang ada di Puskesmas Bayan ini dapat terus meningkat. Di sisi lain, penggunaan media digital sebagai media promosi juga menjadi masukan yang sangat berarti bagi pihak Puskesmas dan segenap stafnya yang tentunya juga menjadi perantara bagi semua kegiatan promosi Kesehatan yang diadakan di Puskesmas Bayan ini. Media digital saat ini justru mampu menjadi salah satu ujung tombak bagi keberhasilan pelayanan Kesehatan, utamanya di Puskesmas Bayan, Kabupaten Lombok Utara.

Adapun saran dari hasil kegiatan pengabdian ini yaitu: diharapkan pihak Puskesmas Bayan dapat melanjutkan kegiatan-kegiatan serupa guna meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di

lingkungan Puskesmas Bayan. Di sisi lain, dengan semakin berkembangnya teknologi, pemanfaatan akan media sosial dalam teknologi digital dapat memberikan peluang positif bagi aktivitas promosi serta edukasi kesehatan yang dilaksanakan oleh Puskesmas Bayan. Penambahan personil khusus dalam pengelolaan website serta media sosial, tentunya akan memberikan nilai tambah bagi performance kinerja Puskesmas Bayan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas yang telah memberikan dukungan finansial terhadap kegiatan pengabdian ini. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada keluarga besar dan kolega yang ada di Puskesmas Bayan Kabupaten Lombok Utara, yang telah memberikan kesempatan serta keleluasaan untuk tim dan penulis dalam menyelenggarakan kegiatan pengabdian.

DAFTAR PUSTAKA

- Christine Lasserre, M. S. N. (2010). Fostering a culture of service excellence. *The Journal of medical practice management: MPM*, 26(3), 166.
- Dwore, R. B. (1993). Managing hospital quality performance in two related areas: patient care and customer service. *Hospital topics*, 71(2), 29-34.
- Edwards, B. (1992). Service excellence in health care. *Quality in Health Care*, 1(Suppl), 42.
- Frey, K. A., Leighton, J. A., & Cecala, K. K. (2005). Building a culture of service excellence. *Physician executive*, 31(6), 40.
- Mathies, C., & Burford, M. (2011). Customer service understanding: Gender differences of frontline employees. *Journal of Service Theory and Practice*, 21, 636-648.
- Lin, J. S. C., & Liang, H. (2011). The influence of service environments on customer emotion and service outcomes. *Managing Service Quality*, 21, 350-372.
- Wells, W., & Hejna, W. (2009). Developing leadership talent in healthcare organizations: There are five key areas in which healthcare organizations can better foster the development of strong leaders among their employees. *Healthcare Financial Management*, 63(1), 66-70.