

PERAN PETUGAS KESEHATAN DALAM MENYONGSONG ERA 5.0 UNTUK PROFESIONALISME TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS

**Anggi Isnani Parinduri¹, Delita Hayanti Br Panjaitan², Irmayani³, Felix Kasim⁴, Annisa
Febriana Siregar⁵, Mutiara Nauli⁶**

^{1,2,3,4}Institut Kesehatan Medistra, Lubuk Pakam, Indonesia

⁵Universitas Muhammadiyah, Banda Aceh, Indonesia

⁶Universitas Haji Sumatera Utara, Medan, Indonesia

email: anggisnani@gmail.com

ABSTRAK

Era globalisasi mengakibatkan arus kompetisi terjadi di segala bidang termasuk bidang kesehatan semakin ketat. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar pelayanan kesehatan diberbagai Negara. Petugas kesehatan dalam menyongsong Era 5.0 harus mampu meningkatkan profesionalisme dan keselamatan pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan. Setiap petugas kesehatan bertanggung jawab terhadap keselamatan pasien dan mutu pelayanan, pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan akan memberikan keuntungan bagi pelayanan kesehatan. Pasien semakin kritis, mereka mengerti tentang hak dan ingin agar pelayanan yang aman dan memuaskan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang tidak mengikuti harapan pasien akan ditinggalkan, maka petugas harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyongsong Era 5.0. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan profesionalisme petugas kesehatan dalam menyongsong era 5.0 untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Metode kegiatan menggunakan teknik ceramah, diskusi, dan pemberdayaan. Kegiatan dilakukan di Puskesmas Pagar Jati pada bulan April 2022. Sasaran kegiatan ini adalah seluruh petugas kesehatan yang berjumlah sebanyak 27 orang. Hasil pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman petugas kesehatan sebesar 74,1%. Petugas kesehatan semakin memahami tentang profesionalisme dalam pemberian pelayanan kepada pasien, peran petugas kesehatan ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan puskesmas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pasien; Era 5.0; Petugas Kesehatan.

ABSTRACT

The era of globalization has resulted in increasingly fierce competition in all fields, including the health sector. Public demand for the quality of health services has become a fundamental problem faced by most health services in various countries. Health workers in welcoming Era 5.0 must be able to improve professionalism and patient safety in providing health services. Every health worker is responsible for patient safety and quality of service, good and quality service will provide satisfaction to patients and will provide benefits for health services. Patients are increasingly critical, they understand their rights and want safe and satisfying services. Health service facilities that do not live up to patient expectations will be abandoned, so officers must continue to improve their knowledge and skills in welcoming Era 5.0. The purpose of this community service activity is to increase the professionalism of health workers in welcoming the 5.0 era to improve the quality of service to

patients. The activity method uses lecture, discussion, and empowerment techniques. The activity was carried out at the Pagar Jati Health Center in April 2022. The target of this activity was all health workers, totaling 27 people. The results of the implementation of this activity showed that there was an increase in the understanding of health workers by 74.1%. Health workers are increasingly understanding about professionalism in providing services to patients, the role of these health workers will increase patient satisfaction and the quality of puskesmas services.

Keywords: Patient Service Quality, Era 5.0, Health Workers

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah berperan dalam hal revolusi berbagai industri, khususnya dalam bidang kesehatan. Teknologi di bidang kesehatan memungkinkan seorang individu untuk mendapatkan hidup yang lebih sehat, usia harapan hidup yang lebih panjang, dan kehidupan yang lebih produktif, teknologi telah memberdayakan pasien bahkan sampai di area terpencil sekalipun untuk mengakses pelayanan kesehatan yang berkualitas. Society 5.0 adalah era di mana semua teknologi adalah bagian dari manusia itu sendiri. Untuk memanfaatkan peluang dan menjawab tantangan revolusi industri 4.0, masyarakat Indonesia khususnya wajib memiliki kemampuan literasi data, teknologi dan manusia.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2010). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan yaitu standar pelayanan minimal untuk pasien yaitu diatas 95%. Jika ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah standar tersebut, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak berkualitas karena tidak memenuhi standar minimal (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan di Indonesia, maka Puskesmas bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Petugas kesehatan memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik dan berkualitas dari petugas akan memberikan kepuasan kepada pasien dan akan memberikan keuntungan bagi pihak fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan harapan dari setiap sistem pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang tidak mengikuti harapan pasien akan tertinggal, sehingga petugas kesehatan harus terus meningkatkan pengetahuan dalam menyongsong Era 5.0.

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan pemahaman petugas kesehatan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Pengetahuan tersebut diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien.

METODE

Metode yang digunakan pada program pengabdian masyarakat ini adalah dengan memberikan ceramah, diskusi dan pemberdayaan tentang peran petugas dalam menyongsong era 5.0 untuk meningkatkan pelayanan pada pasien di Puskesmas Pagar Jati Kabupaten Deli Serdang, yang dilaksanakan pada bulan April 2022. Sasaran pada kegiatan ini adalah petugas kesehatan yang berjumlah 27 orang. Keberhasilan dari kegiatan ini dievaluasi dengan menggunakan instrument yang telah dipersiapkan, kemudian data yang telah terkumpul akan dianalisis secara deskriptif dan hasilnya disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi. Tahap persiapan dilakukan pada Maret 2022 dengan mengurus permohonan ijin melakukan pengabdian kepada pihak terkait dan pertemuan dengan petugas kesehatan. Kemudian tahap pelaksanaan dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dengan memberikan ceramah dan diskusi pada bulan Maret 2022 di Puskesmas Pagar Jati dengan petugas kesehatan. Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai tingkat pemahaman petugas kesehatan, evaluasi dilakukan melalui pre-test yang dilakukan sebelum kegiatan dan post-test yang dilakukan setelah kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan diuraikan pada tabel dan pembahasan berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Petugas Kesehatan

Karakteristik	n	%
Umur		
≤ 30 tahun	5	18,5
> 30 tahun	22	81,5
Total	27	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	4	14,8
Perempuan	23	85,2
Total	27	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas pekerja dalam kegiatan PKM ini berusia > 30 tahun sebanyak 22 orang (81,5%) dan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 orang (85,2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Petugas Kesehatan berdasarkan Pemahaman Materi sebelum Kegiatan PKM

Pemahaman	n	%
Kurang	22	81,5
Baik	5	18,5
Total	27	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas petugas kesehatan kurang memahami materi sebelum kegiatan pengabdian yaitu sebanyak 22 orang (81,5%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Petugas Kesehatan berdasarkan Pemahaman Materi setelah Kegiatan PKM

Pemahaman	n	%
Kurang	2	7,4
Baik	25	92,6
Total	27	100,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas petugas kesehatan memahami materi setelah kegiatan pengabdian yaitu sebanyak 25 orang (92,6%).

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat peningkatan pemahaman pada petugas kesehatan terhadap materi yang disampaikan pada saat kegiatan pengabdian sebesar 74,1%. Semakin pahamnya petugas kesehatan tentang profesionalisme dalam pemberian pelayanan kepada pasien, maka akan semakin meningkatnya kepuasan pasien dan mutu pelayanan di puskesmas.

Media yang digunakan pada saat pemberian edukasi yaitu proyektor dan LCD, materi disajikan dalam bentuk *power point*. Setelah pemaparan materi oleh narasumber, dilanjutkan sesi diskusi ataupun tanya jawab dengan peserta. Peserta sangat antusias dengan materi yang disajikan, terlihat dari peserta aktif pada saat berdiskusi dengan narasumber dan hasil evaluasi kegiatan. Dokumentasi kegiatan ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1. Dokumentasi kegiatan

KESIMPULAN

Hasil evaluasi menunjukkan peserta memberikan respon yang positif dan antusias pada saat kegiatan berlangsung, terlihat pada saat penyajian materi dan diskusi dengan peserta. Hasil evaluasi memperlihatkan terjadinya peningkatan pemahaman petugas kesehatan sebesar 74,1%. Petugas kesehatan semakin memahami tentang profesionalisme dalam pemberian pelayanan kepada pasien, peran petugas kesehatan ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Kepala dan staff di Puskesmas Pagar Jati Kabupaten Deli Serdang yang telah memberi dukungan moral dan materiil terhadap kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan bersedia menjadi mitra dalam kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bustan J. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Kota Palembang. Orasi Bisnis.
- Kemenkes. (2016). Pembangunan Kesehatan Berbasis Preventif dan Promotif. [internet] tersedia dalam <http://www.depkes.go.id>.
- Purnamasari, W. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar. Skripsi. Universitas Hasanuddin.