



PKM PENDAMPINGAN PELAYANAN PRIMA RADIOLOGI PADA CALON RADIOGRAFER DI UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG

Lucky Restyanti Wahyu Utami^{1*}, Aryadiva Nugrahaning Prayoga², Redha Okta Silfina³, Aulia Annisa⁴

¹ Universitas Widya Husada Semarang, Jl.Subali Raya No.12 Krapyak, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50146

² Universitas Widya Husada Semarang, Jl.Subali Raya No.12 Krapyak, Kecamatan Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50146

³ Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta, Karang Janbe, Banguntapan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198

⁴ Universitas Awal Bros Pekanbaru, Jl.Karyabakti Jl.Bambu Kuning No.8 Rejosari, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141

Email korespondensi : lucky.restyanti@gmail.com

Keywords:

excellent radiology service, radiographer

ABSTRACT

Excellent service is an effort that can be made by a company to gain a sense of satisfaction and trust from customers. This encourages companies to treat customers well so that customers feel cared for (Ruslan, 2007). Excellent service is the application of attitudes and methods carried out by all officers in an effort to provide good service and have a good influence (Haryono, 2013). In an effort to provide good service to patients, it is necessary to pay attention to the availability of facilities, adequate number of human resources, increase patient comfort and provide training to staff (Nopriwan, Arso and Nurjazuli, 2022). It is hoped that the implementation of excellent radiology service during the service process will provide a sense of satisfaction and trust for patients, both towards radiology staff, the Radiology Installation Unit and the Hospital. This is certainly expected to make patients come back again when they need examinations. The aim of this community service activity is expected to increase prospective radiographers' understanding of excellent radiology services so that they can be equipped to face the world of work. From the results of this community service activity, the result was an increase in understanding of excellent radiology service among prospective radiographers at Widya Husada University Semarang and good radiological service can be applied by paying attention to appearance, friendliness, attention, attitude, actions, comfort, responsibility, skills, abilities, speed and accuracy provided during services in the Radiology Installation.

Keywords:

pelayanan prima radiologi, radiografer

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memperoleh rasa puas dan kepercayaan dari pelanggan. Hal ini mendorong perusahaan dapat memperlakukan pelanggan dengan baik agar pelanggan merasa diperhatikan (Ruslan, 2007). Pelayanan prima merupakan penerapan sikap dan cara yang dilakukan oleh seluruh petugas dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan mempunyai pengaruh yang baik pula (Haryono, 2013). Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, perlu diperhatikan ketersediaan fasilitas, kecukupan jumlah sumber daya manusia, meningkatkan kenyamanan pasien dan memberikan pelatihan kepada petugas (Nopriwan, Arso and Nurjazuli, 2022). Penerapan pelayanan prima radiologi yang baik pada saat proses pelayanan, diharapkan akan memberikan rasa puas dan rasa percaya pasien, baik terhadap petugas radiologi, unit Instalasi Radiologi maupun Rumah Sakit. Hal tersebut tentu diharapkan dapat membuat pasien datang kembali lagi saat memerlukan

pemeriksaan. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman calon radiografer terkait pelayanan prima radiologi sehingga dapat menjadi bekal untuk menghadapi dunia kerja. Dari hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, di dapatkan hasil yaitu adanya peningkatan pemahaman pelayanan prima radiologi pada calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang dan pelayanan prima radiologi yang baik dapat diterapkan dengan memperhatikan penampilan, keramahan, perhatian, sikap, tindakan, kenyamanan, tanggung jawab, keterampilan, kemampuan, kecepatan serta ketepatan yang diberikan saat pelayanan di Instalasi Radiologi.

Received: 30/10/2023

Accepted: 01/08/2024

1. PENDAHULUAN

Pelayanan prima sering disebut juga dengan istilah *service excellent*. Pelayanan prima merupakan usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memperoleh rasa puas dan kepercayaan dari pelanggan. Hal ini mendorong perusahaan dapat memperlakukan pelanggan dengan baik agar pelanggan merasa diperhatikan (Ruslan, 2007). Pelayanan prima merupakan penerapan sikap dan cara yang dilakukan oleh seluruh petugas dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan mempunyai pengaruh yang baik pula (Haryono, 2013).

Menurut (Wood, 2009), manfaat dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan yang luar biasa sangatlah sederhana, jika dapat memberikan pelayanan yang hebat kepada pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan pelanggan akan kembali lagi. Kemudian pelanggan tersebut akan memberitahukannya kepada oranglain seperti keluarga atau sanak saudaranya, dan keluarga atau sanak saudara tersebut akan berlanjut memberitaukan kepada oranglain (rekomendasi dari mulut ke mulut) begitu seterusnya (Andih, 2018).

Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, perlu diperhatikan ketersediaan fasilitas di Rumah Sakit seperti alat dan bahan, kecukupan jumlah sumber daya manusia seperti dokter spesialis, perawat, radiografer maupun tenaga penunjang lainnya, meningkatkan kenyamanan pasien dan memberikan pelatihan kepada petugas. Pelatihan pelayanan prima yang diberikan kepada petugas ini diharapkan mampu meningkatkan sikap ramah, komunikatif, responsive, suportif, informatif dan cekatan. Hal ini menjadi upaya yang dapat dilakukan oleh

Rumah Sakit untuk mengatasi keluhan yang mungkin timbul, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien di Instalasi Radiologi yang terdiri dari kedokteran nuklir, radiodiagnostik dan radioterapi (Nopriwan, Arso and Nurjazuli, 2022).

Ada beberapa pendapat terkait unsur pokok dalam pelayanan prima, pendapat yang pertama menyatakan ada 4 unsur diantaranya yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan (Tjiptono, 2008). Sedangkan pendapat kedua menyatakan ada 6 unsur diantaranya yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab (Barata, 2004; Utami, Sudarsih and Rochimayati, 2018; Harmen, 2023).

Penerapan pelayanan prima radiologi yang baik pada saat proses pelayanan, diharapkan akan memberikan rasa puas dan rasa percaya pasien, baik terhadap petugas radiologi (radiolog, radiografer, perawat radiologi, admin dll), unit Instalasi Radiologi maupun Rumah Sakit. Hal tersebut tentu diharapkan dapat membuat pasien datang kembali lagi saat memerlukan pemeriksaan. Sehingga pelatihan, seminar, sosialisasi, pendampingan dan kegiatan serupa terkait pelayanan prima radiologi perlu diberikan secara rutin kepada petugas yang sudah bekerja di Rumah Sakit maupun kepada calon tenaga kesehatan yang akan bekerja, tak terkecuali bagi calon radiografer.

Berdasarkan analisis terhadap permasalahan tersebut, maka tim pengabdian tertarik mengkaji lebih lanjut dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman calon radiografer

terkait pelayanan prima radiologi sehingga dapat menjadi bekal untuk menghadapi dunia kerja.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait pelayanan prima radiologi dilakukan pada Kamis, 26 Oktober 2023 di Universitas Widya Husada Semarang dengan metode ceramah yang dilakukan secara tatap muka, peserta merupakan calon radiografer lulusan dari Program Studi Radiologi Program Diploma Tiga Universitas Widya Husada Semarang.

Kegiatan dilakukan dengan tahapan memberikan pre test berupa kuesioner kepada peserta sebelum pemberian materi oleh tim pengabdian. Kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi dengan metode ceramah. Selanjutnya peserta diberikan kuesioner kembali sebagai post test.

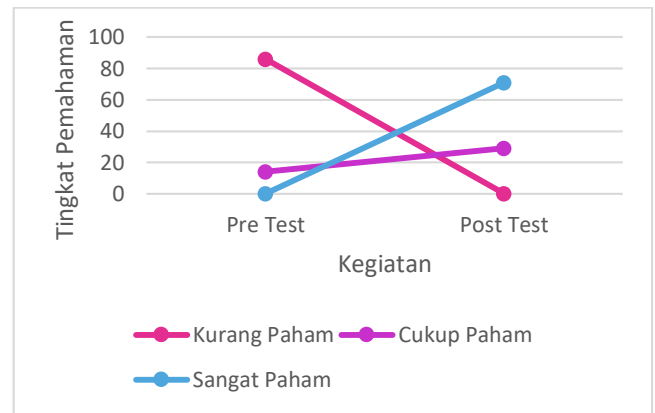
Berikut merupakan bagan alir dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan:



Gambar 1 Bagan Alir Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Telah terlaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan hasil, peserta mengetahui konsep dan penerapan pelayanan prima radiologi yang dapat diterapkan saat bekerja di Instalasi Radiologi. Pemberian materi kepada calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang telah terlaksana, dengan uraian materi yang diberikan terkait pelayanan prima radiologi. Sebagai penilaian, dilaksanakan pre test sebelum pemberian materi dan post test sesudah pemberian materi kepada peserta, dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 2 Grafik Tingkat Pemahaman Calon Radiografer Terkait Pelayanan Prima Radiologi

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa sebelum pemberian materi, sebagian besar tingkat pemahaman calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang terkait pelayanan prima radiologi kurang, dengan persentase 86% kurang paham. Kemudian sesudah diberikan materi terkait pelayanan prima radiologi, tingkat pemahaman calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang meningkat, dengan persentase 71% sangat paham.

Kegiatan pendampingan pelayanan prima radiologi oleh tim pengabdian kepada calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang terlaksana dengan baik dan lancar. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini mampu meningkatkan pemahaman pelayanan prima radiologi kepada calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang sebagai bekal yang dapat diterapkan saat bekerja di Instalasi Radiologi. Penerapan pelayanan prima radiologi yang baik dapat dilakukan dengan memperhatikan penampilan, keramahan, perhatian, sikap, tindakan, kenyamanan, tanggung jawab, keterampilan, kemampuan, kecepatan dan ketepatan yang diberikan oleh petugas radiologi saat pelayanan.



Gambar 3 Penyampaian Materi Oleh Tim Pengabdian



Gambar 4 Peserta Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat



Gambar 5 Peserta Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

4. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang sudah dilaksanakan oleh tim pengabdian, kesimpulan yang dapat diambil diantaranya yaitu adanya peningkatan pemahaman pelayanan prima radiologi pada calon radiografer di Universitas Widya Husada Semarang dan pelayanan prima radiologi yang baik dapat diterapkan dengan memperhatikan penampilan, keramahan, perhatian, sikap, tindakan, kenyamanan, tanggung jawab, keterampilan, kemampuan, kecepatan serta ketepatan yang diberikan saat pelayanan di Instalasi Radiologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andih, D.C. (2018) *Modul Teknik Pelayanan Prima*. Manado: Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
- Barata, A.A. (2004) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Harmen, E.L. (2023) 'Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review)', *ISORA JOURNAL : Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(1), pp. 29–36. Available at: <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>.
- Haryono, B. (2013) *How To Manage Consume Voice - Buku Komunikasi Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Andi.
- Nopriwan, Arso, S.P. and Nurjazuli (2022) 'Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr.Kariadi Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10.
- Ruslan, R. (2007) *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Tjiptono, F. (2008) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Utami, A.P., Sudarsih, K. and Rochimayati, M.C. (2018) 'Gambaran Pelayanan Prima Radiologi Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta', *JRI (Jurnal Radiografer Indonesia)*, 1(2), pp. 67–76. Available at: <https://doi.org/10.55451/jri.v1i2.13>.
- Wood, I. (2009) *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.