

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID-19 DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PASIEN (Studi Kasus Di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja)

OLEH:

IKA NARIANTI

Covid-19 merupakan penyakit infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh virus corona jenis baru (SARS-CoV-2), yang mulai teridentifikasi pertama kali di Wuhan-China Desember 2019. Virus ini kemudian menyebar ke seluruh negara termasuk di Indonesia. Di masa Pandemi Covid-19 Pelayanan kesehatan terutama rumah sakit sebagai sektor yang paling terdampak oleh situasi ini dituntut untuk melakukan berbagai bentuk inovasi dalam pelayanan, agar tetap dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Penelitian ini dilakukan untuk membahas mengenai bagaimana inovasi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien di masa pandemi Covid-19. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah inovasi dan pelayanan prima. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan penyebaran kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan yaitu melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit Santo Antonio melakukan beberapa inovasi seperti, menyediakan 23 tempat tidur dan ruang ICU khusus untuk pasien Covid-19, melakukan skrining secara ketat, menyemprot semua fasilitas kesehatan sebelum dipakai dengan desinfektan dan melakukan kerja sama dengan Lab Pelayanan PCR untuk melakukan PCR kepada karyawan dan tenaga kesehatan minimal 2 minggu sekali. Hal tersebut sesuai dengan acuan dari Kementerian Kesehatan, namun inovasi lain yang dilakukan oleh rumah sakit seperti, menyediakan ATM, mini market, guest home sebagai fasilitas penunjang umum. Pelayanan yang diberikan cepat tanggap, mudah dan tidak berbelit-belit, kemudahan dalam pengadministrasian, perawatan yang diberikan secara tuntas, kejelasan dalam standar pembiayaan dan tidak membedakan pelayanan antara pasien umum maupun pengguna BPJS. Sedangkan dalam konteks pelayanan prima, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan diperoleh nilai rata-rata sebesar 83 dari 30 responden. Dilihat dari nilai tersebut maka dapat dikatakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja sudah cukup maksimal. Dari segi penampilan yaitu bangunan sudah sangat memadai.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Prima

ABSTRACT

INNOVATION OF HOSPITAL HEALTH SERVICES IN THE TIME OF THE COVID-19 PANDEMIC TO PROVIDE PRIMARY SERVICE TO PATIENTS (Case Study at Santo Antonio Baturaja Hospital)

BY:

IKA NARIANTI

Covid-19 is a respiratory tract infection caused by a new type of coronavirus (SARS-CoV-2), which was first identified in Wuhan-China in December 2019. This virus then spread to all countries including Indonesia. During the Covid-19 Pandemic, health services, especially hospitals as the sector most affected by this situation, are required to carry out various forms of innovation in services, to continue to provide optimal services to patients.

This study was conducted to discuss how health service innovations were carried out by the Santo Antonio Baturaja Hospital in providing excellent service to patients during the Covid-19 pandemic. The theory used in this research is innovation and excellent service. The method used is descriptive qualitative. The informant determination technique used is purposive sampling. Data were collected utilizing in-depth interviews and questionnaires. The data analysis technique used is through the stages of data reduction, data presentation, and concluding.

The results showed that the Santo Antonio Hospital carried out several innovations, such as providing 23 beds and a special ICU room for Covid-19 patients, conducting strict screening, spraying all health facilities before use with disinfectant, and collaborating with the PCR Service Lab to perform PCR on employees and health workers at least once every 2 weeks. This is by the reference from the Ministry of Health, but other innovations carried out by hospitals such as providing ATMs, mini markets, and guest homes as public support facilities. The services provided are fast, responsive, easy and uncomplicated, easy to administer, care is provided thoroughly, clarity in financing standards, and does not differentiate services between general patients and BPJS users. While in the context of excellent service, the level of patient satisfaction with the services provided obtained an average value of 83 out of 30 respondents. Judging from this value, it can be said that the health services at the Santo Antonio Baturaja Hospital are quite optimal. In terms of appearance, the building is very adequate.

Keywords: Innovation, Excellent Service