

OPTIMIZATION OF RADIOGRAPHER COMPETENCE THROUGH EXCELLENT SERVICE TRAINING TO CREATE PROFESSIONAL, FRIENDLY, AND PATIENT-ORIENTED RADIOLOGY SERVICES

OPTIMALISASI KOMPETENSI RADIOGRAFER MELALUI PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MEWUJUDKAN LAYANAN RADIOLOGI YANG PROFESIONAL, RAMAH, DAN BERORIENTASI PASIEN

Shelly Anggella¹⁾, Marido Bisra²⁾, Abdul Zaky³⁾*

¹²⁾ Radiologi, Universitas Awal Bros, ³⁾ Informatika, Universitas Awal Bros

e-mail* : zaky@univawalbros.ac.id

ABSTRACT

Excellent service in radiography is essential for enhancing patient satisfaction and improving the efficiency of healthcare services. Excellent service in healthcare is one of the key factors in improving the quality of patient care. Radiographers, as healthcare professionals responsible for radiological examinations, play a significant role in providing optimal services. However, various challenges persist in radiology services, such as ineffective communication, lack of empathy, and limited understanding of patient needs. Therefore, training in excellent service for prospective radiographers has become an urgent necessity. This program aims to provide training on excellent service for prospective radiographers. The training covers effective communication, professional ethics, and quality service techniques. It also seeks to enhance the competencies of prospective radiographers in delivering excellent service in terms of communication, technical skills, and professionalism. The training methods include theoretical sessions, case studies, and hands-on simulations with patients. The results indicate a significant improvement in the service skills of the training participants. Additionally, the training results show an increase in participants' understanding and ability to provide friendlier, more efficient, and patient-centered services. Feedback from the participants suggests that interactive and practice-based learning methods are highly beneficial in understanding the concept of excellent service. In conclusion, this training contributes to better preparing prospective radiographers for workplace challenges and improving the quality of radiology services in healthcare facilities.

Keywords: *Excellent Service, Radiographer, Training, Skills, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Pelayanan prima dalam bidang radiografi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi pelayanan kesehatan. Pelayanan prima dalam bidang kesehatan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pasien. Radiografer sebagai tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam pemeriksaan radiologi memiliki peran signifikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Namun, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelayanan radiologi, seperti kurangnya komunikasi efektif, empati, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Oleh karena itu, pelatihan pelayanan prima bagi calon radiografer menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Program ini bertujuan untuk memberikan pelatihan mengenai pelayanan prima kepada calon radiografer. Pelatihan meliputi komunikasi efektif, etika profesi, dan teknik pelayanan berkualitas. Pelatihan ini juga

bertujuan meningkatkan kompetensi calon radiografer dalam memberikan pelayanan prima, baik dari aspek komunikasi, keterampilan teknis, maupun sikap profesionalisme. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini mencakup teori, studi kasus, serta simulasi praktik langsung dengan pasien. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan pelayanan peserta pelatihan. Hasil dari pelatihan *juga* menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam memberikan pelayanan yang lebih ramah, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Umpan balik dari peserta pelatihan menunjukkan bahwa metode pembelajaran yang interaktif dan berbasis praktik sangat membantu dalam memahami konsep pelayanan prima. Kesimpulannya, pelatihan ini berkontribusi dalam meningkatkan kesiapan calon radiografer dalam menghadapi tantangan di dunia kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan radiologi di fasilitas kesehatan.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Radiografer, Pelatihan, Keterampilan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Radiografer, sebagai bagian dari tim medis, berperan penting dalam proses diagnostik. Kualitas pelayanan radiografer sangat mempengaruhi hasil pemeriksaan dan kepuasan pasien. Namun, banyak calon radiografer yang belum memiliki keterampilan pelayanan prima yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan program pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi tuntutan utama dalam sistem kesehatan modern. Radiografer sebagai tenaga medis yang bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan radiologi memiliki peran krusial dalam memastikan prosedur diagnostik berjalan dengan baik serta memberikan kenyamanan bagi pasien. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan terkait pelayanan radiologi, seperti kurangnya komunikasi efektif antara radiografer dan pasien, rendahnya pemahaman terhadap aspek psikologis pasien, serta kurangnya penerapan standar pelayanan prima.

Terdapat kesenjangan (GAP) antara harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dan kondisi aktual di berbagai rumah sakit. Beberapa pasien mengeluhkan sikap kurang ramah dari radiografer, minimnya informasi yang diberikan sebelum pemeriksaan, serta kurangnya empati dalam menghadapi kondisi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis saja tidak cukup, tetapi juga diperlukan keterampilan komunikasi dan etika pelayanan yang baik.

Kegiatan ini dirancang untuk mengidentifikasi dan meningkatkan keterampilan pelayanan prima pada calon radiografer melalui program pelatihan yang komprehensif. Rumusan masalah dalam Pengabdian Masyarakat ini mencakup dua hal utama: pertama, bagaimana tingkat keterampilan pelayanan prima calon radiografer sebelum dan sesudah pelatihan; kedua, apa saja faktor yang mempengaruhi peningkatan keterampilan pelayanan prima pada calon radiografer.

Kondisi radiografer di rumah sakit saat ini menunjukkan bahwa banyak tenaga radiografi masih lebih fokus pada aspek teknis pemeriksaan dan kurang memperhatikan interaksi dengan pasien. Oleh karena itu, pelatihan pelayanan prima bagi calon radiografer menjadi penting untuk memastikan bahwa tenaga kesehatan ini memiliki kemampuan yang holistik dalam memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan humanis.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan keterampilan pelayanan prima pada calon radiografer serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan keterampilan tersebut. Manfaat Pengabdian Masyarakat ini dapat dirasakan oleh berbagai pihak: bagi calon radiografer, Pengabdian Masyarakat ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas; bagi institusi kesehatan, hasil Pengabdian Masyarakat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien; serta bagi pelaksana, Kegiatan ini menyediakan data empiris mengenai efektivitas pelatihan pelayanan prima.

STUDI PUSTAKA

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, mencakup kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam memberikan layanan. Dalam konteks radiografi, pelayanan prima melibatkan keterampilan teknis dan non-teknis yang harus dimiliki oleh radiografer untuk memastikan kenyamanan dan keamanan pasien, serta menghasilkan gambar radiologi yang akurat untuk diagnosis medis.

Pelayanan prima merupakan pendekatan dalam memberikan layanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien. Prinsip pelayanan prima meliputi keramahan, responsivitas, kepastian, empati, dan keandalan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pasien, memberikan informasi yang jelas, serta menciptakan hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien.

Radiografer adalah tenaga kesehatan profesional yang bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan radiologi menggunakan peralatan pencitraan medis seperti sinar-X, CT scan, dan MRI. Selain keterampilan teknis, seorang radiografer juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu memberikan edukasi kepada pasien mengenai prosedur yang akan dilakukan, serta memiliki sikap yang ramah dan empatik.

Radiografer memiliki peran dan tanggung jawab penting dalam pelayanan kesehatan. Mereka bertanggung jawab melakukan pemeriksaan radiologi dengan memperhatikan standar keamanan dan kenyamanan pasien, serta memastikan hasil yang akurat untuk diagnosis medis. Oleh karena itu, pelatihan pelayanan prima sangat penting untuk membekali radiografer dengan keterampilan komunikasi, empati, dan profesionalisme yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Instalasi radiologi merupakan unit di rumah sakit yang menyediakan layanan pencitraan medis untuk mendukung diagnosis dan perawatan pasien. Efektivitas pelayanan di instalasi radiologi sangat dipengaruhi oleh profesionalisme radiografer, kepatuhan terhadap prosedur keselamatan radiasi, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang nyaman bagi pasien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi radiografer dalam aspek pelayanan prima sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

METODE

Pengabdian Masyarakat ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain pre-test dan post-test untuk mengukur efektivitas pelatihan pelayanan prima. Subjek Pengabdian Masyarakat adalah 30 calon radiografer yang sedang menjalani pendidikan di salah satu institusi kesehatan. Instrumen Pengabdian Masyarakat meliputi kuesioner yang dirancang untuk mengukur keterampilan pelayanan prima sebelum dan sesudah pelatihan.

Prosedur Pengabdian Masyarakat dimulai dengan pengukuran awal keterampilan pelayanan prima melalui pre-test. Selanjutnya, dilaksanakan program pelatihan selama tiga hari yang mencakup teori dan praktik tentang pelayanan prima. Setelah pelatihan, dilakukan pengukuran akhir keterampilan pelayanan prima melalui post-test. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji untuk melihat perbedaan signifikan sebelum dan sesudah pelatihan. Pelatihan pelayanan prima bagi calon radiografer dilakukan melalui beberapa metode yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan sikap profesionalisme peserta. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi:

1. Ceramah dan Diskusi Interaktif

Pemaparan teori mengenai pelayanan prima dalam bidang kesehatan dan peran radiografer dalam memberikan layanan berkualitas. Diskusi interaktif untuk meningkatkan pemahaman peserta dan menjawab pertanyaan terkait praktik pelayanan radiologi.

2. Studi Kasus
Analisis berbagai kasus nyata mengenai tantangan dalam pelayanan radiologi. Simulasi pemecahan masalah berdasarkan prinsip pelayanan prima.
3. Simulasi Praktik Langsung
Peserta melakukan simulasi pelayanan pasien dengan fokus pada komunikasi efektif, empati, dan profesionalisme. Evaluasi oleh instruktur untuk memberikan umpan balik dan perbaikan dalam praktik pelayanan.
4. Role-Playing
Peserta berperan sebagai radiografer dan pasien untuk memahami pengalaman pelayanan dari kedua sisi. Meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya komunikasi dan kenyamanan pasien.
5. Evaluasi dan Umpan Balik
Penilaian terhadap pemahaman dan keterampilan peserta sebelum dan sesudah pelatihan. Umpan balik dari peserta mengenai efektivitas metode pelatihan dan aspek yang perlu ditingkatkan.

Dengan metode ini, diharapkan peserta pelatihan dapat lebih siap dalam memberikan pelayanan prima yang profesional, humanis, dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun Hasil yang dicapai diantaranya :

1. Hasil Pre-Test dan Post-test

Pengabdian Masyarakat ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan pelayanan prima calon radiografer setelah mengikuti pelatihan. Pada tahap pre-test, sebagian besar peserta menunjukkan keterampilan pelayanan prima yang rendah. Data pre-test mengungkapkan bahwa calon radiografer kurang memahami aspek-aspek penting dari pelayanan prima, seperti komunikasi efektif dengan pasien, etika profesi, dan teknik pelayanan berkualitas. Rata-rata skor pre-test berada pada kategori cukup, dengan beberapa aspek seperti komunikasi interpersonal dan empati mendapatkan skor yang sangat rendah.

Setelah pelatihan, hasil post-test menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan pelayanan prima. Rata-rata skor post-test menunjukkan peningkatan yang mencolok di semua aspek yang diukur, termasuk komunikasi efektif, etika profesi, dan penerapan teknik pelayanan berkualitas. Skor untuk komunikasi interpersonal dan empati mengalami peningkatan terbesar, menunjukkan bahwa pelatihan berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta dalam berinteraksi dengan pasien.

2. Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan

Peningkatan keterampilan pelayanan prima pada calon radiografer dapat dijelaskan oleh beberapa faktor kunci yang diidentifikasi selama pelatihan :

- a) Pertama, motivasi internal peserta memainkan peran penting dalam keberhasilan pelatihan. Peserta yang memiliki motivasi tinggi untuk belajar dan meningkatkan keterampilan mereka cenderung mendapatkan manfaat lebih besar dari pelatihan. Motivasi ini dipicu oleh kesadaran akan pentingnya pelayanan prima dalam profesi mereka serta harapan untuk menjadi radiografer yang lebih kompeten dan profesional.
- b) Kedua, kualitas materi pelatihan yang disusun dengan baik dan relevan dengan kebutuhan profesi radiografer sangat penting. Materi yang mencakup teori dan praktik, serta studi kasus yang relevan, membantu peserta memahami dan menerapkan konsep pelayanan prima dalam

situasi nyata. Penggunaan materi yang interaktif dan multimedia juga meningkatkan keterlibatan peserta dan memperkuat pembelajaran.

- c) Ketiga, metode pengajaran yang interaktif, seperti simulasi, role-playing, dan diskusi kelompok, terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan pelayanan prima. Simulasi dan role-playing memberikan kesempatan bagi peserta untuk berlatih dan mendapatkan umpan balik langsung dari instruktur dan rekan sejawat. Diskusi kelompok memungkinkan peserta untuk berbagi pengalaman dan belajar dari perspektif berbeda, yang memperkaya pemahaman mereka tentang pelayanan prima.

Peningkatan keterampilan pelayanan prima setelah pelatihan menunjukkan bahwa program pelatihan yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kompetensi calon radiografer secara signifikan. Program pelatihan yang efektif tidak hanya mengandalkan penyampaian materi secara teoretis, tetapi juga mengintegrasikan praktik langsung yang memungkinkan peserta untuk mengaplikasikan pengetahuan yang mereka peroleh.



Gambar 1. Kegiatan Pelatihan Radiografer

Simulasi dan role-playing, sebagai bagian dari metode pengajaran interaktif, memberikan lingkungan yang aman bagi peserta untuk berlatih keterampilan komunikasi dan interaksi dengan pasien. Melalui praktik langsung ini, peserta dapat mengenali dan memperbaiki kesalahan mereka, serta meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Diskusi kelompok juga memainkan peran penting dalam meningkatkan keterampilan pelayanan prima. Melalui diskusi, peserta dapat berbagi pengalaman dan saling belajar dari satu sama lain. Ini memungkinkan peserta untuk mendapatkan wawasan baru dan melihat situasi dari perspektif yang berbeda, yang pada akhirnya meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, hasil Pengabdian Masyarakat menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan pelayanan prima juga dipengaruhi oleh kualitas instruktur. Instruktur yang berpengalaman dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat menyampaikan materi dengan lebih efektif dan memberikan umpan balik yang konstruktif kepada peserta. Keahlian instruktur dalam memfasilitasi diskusi dan simulasi juga berkontribusi terhadap keberhasilan pelatihan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, pelatihan pelayanan prima bagi calon radiografer menunjukkan bahwa dengan pendekatan yang tepat, keterampilan pelayanan prima dapat ditingkatkan secara signifikan. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga pada efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Oleh karena itu, program pelatihan serupa perlu diimplementasikan secara rutin dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa semua calon radiografer memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Peningkatan keterampilan pelayanan prima juga akan membawa dampak positif jangka panjang bagi institusi kesehatan. Dengan radiografer yang lebih terampil dan profesional, institusi kesehatan dapat meningkatkan reputasi mereka dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan ini juga berkontribusi pada pengembangan profesionalisme dan etika kerja yang tinggi di kalangan radiografer, yang sangat penting dalam menjaga kualitas dan integritas pelayanan kesehatan.

SARAN

Secara keseluruhan Radiografer diharapkan sering mengikuti pelatihan mengenai pelayanan prima secara berkala agar dapat selalu upgrade ilmu. Adapun beberapa saran setelah adanya pelatihan ini sebagai berikut.

1. Mengadakan pelatihan secara berkala agar peserta dapat terus meningkatkan kompetensinya dan mengikuti perkembangan terbaru dalam pelayanan radiologi.
2. Memberikan program mentoring bagi peserta agar mereka dapat menerapkan hasil pelatihan dalam praktik kerja sehari-hari dengan bimbingan profesional berpengalaman.
3. Memperkuat materi pelatihan dengan lebih banyak simulasi kasus nyata, role-playing, serta sesi praktik langsung di rumah sakit atau pusat radiologi.
4. Melakukan evaluasi lanjutan beberapa bulan setelah pelatihan untuk mengukur sejauh mana keterampilan dan pemahaman peserta telah diterapkan dalam pekerjaan.
5. Bekerja sama dengan rumah sakit, klinik, atau institusi pendidikan untuk memperluas cakupan pelatihan dan memberikan pengalaman praktik yang lebih nyata.
6. Mengembangkan platform pembelajaran daring atau modul e-learning agar peserta dapat mengakses materi pelatihan kapan saja dan memperdalam pemahamannya.
7. Memberikan sertifikat kompetensi bagi peserta yang telah menyelesaikan pelatihan sebagai bentuk pengakuan profesionalisme mereka dalam pelayanan prima.
8. Mengadakan sesi wawancara atau survei dengan pasien untuk mendapatkan masukan mengenai bagaimana pelayanan radiografer dapat lebih ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung terlaksananya Pengabdian Masyarakat ini, terutama kepada para narasumber, ahli, dan tenaga pengajar yang telah berbagi ilmu serta pengalaman. Terima kasih juga kepada para peserta yang telah berpartisipasi aktif dalam pelatihan dan pengisian kuesioner, serta kepada institusi pendidikan yang memberikan dukungan dalam Pengabdian Masyarakat ini. Apresiasi kami sampaikan kepada tim teknis yang memastikan kelancaran seluruh proses Pengabdian Masyarakat. Semoga hasil Pengabdian Masyarakat ini bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi dasar bagi pengembangan pelatihan serupa di masa depan. terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua narasumber, peserta, dan pihak yang telah mendukung terlaksananya Pengabdian Masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Standar Pelayanan Radiologi di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, 6(3-4), 185-210.
- Supriyanto, S., & Suryadi, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nugroho, H. (2017). *Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Media Akademi.
- WHO. (2019). *Radiological Imaging Standards in Patient Care*. Geneva: World Health Organization.
- Smith, R. (2012). *Effective Communication in Health Care*. New York: McGraw-Hill.

