

Perancangan Video Alur Pelayanan Puskesmas Drajat Cirebon Sebagai Informasi Layanan Pengunjung Puskesmas

Dewi Iriani¹⁾, Suhadi Parman²⁾, Ine Rachmawati³⁾, Yuni Awalaturrohmah⁴⁾,
Abdun Wijaya⁵⁾, Kusnadi⁶⁾, Angelika⁷⁾, Yahya Aladdin⁸⁾, Muhammad Kholilullah⁹⁾,
Inne Fitriyani Roestamadji¹⁰⁾

1)2)3)4)5)6)7)8)9)10) **Desain Komunikasi Visual, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Catur Insan
Cendekia, Cirebon, Jawa Barat, Indonesia**

dewi.iriანი@cic.ac.id

ABSTRAK

Video alur pelayanan puskesmas merupakan salah satu poin penilaian akreditasi puskesmas. Video tersebut membantu pengunjung puskesmas atau pasien untuk mengetahui urutan pelayanan, terutama terdapat perbedaan alur dan tempat pelayanan untuk pasien infeksi dan non infeksi. Tujuan kegiatan ini adalah untuk menyediakan alat bantu penyampaian informasi alur pelayanan puskesmas yang dapat ditonton secara terus menerus oleh pengunjung selama berada di puskesmas. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah *design thinking* mengingat adanya hal maupun value yang ingin ditampilkan selain alur pelayanan yang resmi. Berdasarkan data yang didapat kemudian dikembangkan menjadi *storyboard* dan *script* (naskah film). Hasil dari kegiatan ini adalah video alur pelayanan puskesmas.

Kata kunci: Video Alur Pelayanan; Puskesmas Drajat; *design thinking*.

ABSTRACT

The service flow video is one of the points for evaluating the accreditation of the public health center. The video helps visitors or patients of public health center to find out the order of services, especially where there are differences in routes and places of service for infected and non-infectious patients. The purpose of this activity is to provide a tool for conveying information on the flow of health center services that can be watched continuously by visitors while in place. The method used in this activity is design thinking considering that there are things and values that they want to display besides the official service flow. Based on the data obtained, it is then developed into a storyboard and script (film script). The result of this activity is a video of the public health center service flow.

Keywords: *Health Service Flow Video; Drajat Public Health Center; Design Thinking.*

PENDAHULUAN

Pengunjung puskesmas saat ini dibagi menjadi dua tipe yaitu, pengunjung infeksi dan non infeksi. Perbedaan ini dilakukan sejak masa pandemi covid-19 guna meminimalisir penularan virus tersebut. Tempat pelayanan dan alurnya pun dibedakan berdasarkan tipe tersebut. Namun tidak semua pengunjung puskesmas mengetahui alur tersebut. Terkadang terdapat pasien yang menanyakan mengapa masih dibedakan terutama masa pandemi covid-19 telah berakhir.

Puskesmas wajib memberikan informasi pelayanan tersebut. Ditambah saat ini masih mengadopsi pelayanan layaknya saat pandemi covid-19. Hal ini juga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Sebagaimana dikatakan oleh Machmud (dalam Mustara dkk, 2019) terdapat dua hal yang harus terus menerus diobservasi sebagai usaha perbaikan/ peningkatan mutu yaitu kepuasan pelanggan dan standar pelayanan kesehatan. Menurut Kotler (dalam Mustara dkk, 2019) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pengunjung puskesmas sangat berpengaruh terhadap performa kinerja puskesmas.

Hingga saat ini, untuk petugas puskesmas masih memberikan arahan kepada pasien secara langsung, baik saat baru datang maupun saat berobat. Belum ada alat bantu informasi yang dibuat untuk mempermudah penyampaian informasi tersebut baik secara cetak maupun digital. Penyediaan media informasi berwujud digital akan mempermudah sekaligus memberikan poin lebih untuk akreditasi puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan suatu perancangan video alur pelayanan di Puskesmas Drajat sebagai solusi desain permasalahan tersebut.

METODE

Dalam kegiatan perancangan ini digunakan metode *design thinking*. Metode ini terbagi menjadi 5 tahapan. Penjelasan tiap tahapan adalah sebagai berikut :

1. *Emphasize*

Tim penulis melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai Kepala Puskesmas Drajat, dr. Ajizah Pressy. Hasil yang didapatkan adalah terdapatnya dua alur pelayanan (infeksi dan non infeksi) yang mana tempat pelayanannya berbeda (di luar dan di dalam puskesmas), begitupun dengan cara pelayanannya. Bersamaan dengan wawancara dilakukan studi dokumentasi terkait visi misi puskesmas. Melalui tahapan ini diketahui hal-hal yang ingin

ditampilkan dalam video yang merupakan cerminan dari visi, misi, dan tata nilai yang dipegang oleh puskesmas. Penjelajarannya terdapat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Visi, Misi, dan Tata Nilai Puskesmas Drajat

Visi	Terwujudnya masyarakat Kelurahan Drajat sehat dan mandiri melalui pelayanan kesehatan dasar bermutu menuju Kota Sehat yang SEHATI (sehat, hijau, agamis, tentram, dan inovatif)	
Misi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan masyarakat yang bermutu dan dinamis 2. Mendorong kemandirian hidup bersih sehat bagi masyarakat 3. Pengelolaan manajemen puskesmas secara elektif dan efisien 4. Menjalin kemitraan dengan sektor terkait di Bidang Kesehatan 	
Tata Nilai	Santun	Karyawan bersikap ramah dan menerapkan senyum, salam, dan sapa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berinteraksi dengan orang lain.
	Empati	Karyawan berusaha untuk mengerti, memahami, dan mengidentifikasi dirinya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maupun berinteraksi dengan perorangan
	Harmonis	Karyawan memiliki langkah yang selaras dan sejalan dalam mencapai tujuan bersama yang sudah ditetapkan
	Adil	Karyawan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat tanpa membedakan status, ras, agama, dan suku.
	Taat	Karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan standard, pedoman, prosedur, hokum dan peraturan yang berlaku

Sumber: Dokumen Puskesmas Drajat

2. Define

Berdasarkan data yang telah terkumpul didapatkan kesimpulan berikut :

Tabel 2. Alur Pelayanan

Jenis	Kriteria	Tempat pelayanan	Catatan
Infeksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengalami panas/ meriang/ demam 2. Batuk/ bersin-bersin 3. Sesak nafas 4. Tidak dapat mencium bau/ mengecap rasa 5. Serak/ nyeri tenggorokan 6. Riwayat bepergian keluar kota 7. Riwayat kontak dengan pasien 	Bagian luar puskesmas	Pasien dibantu petugas puskesmas untuk mengantarkan resep obat ke farmasi dan mendapatkan obat

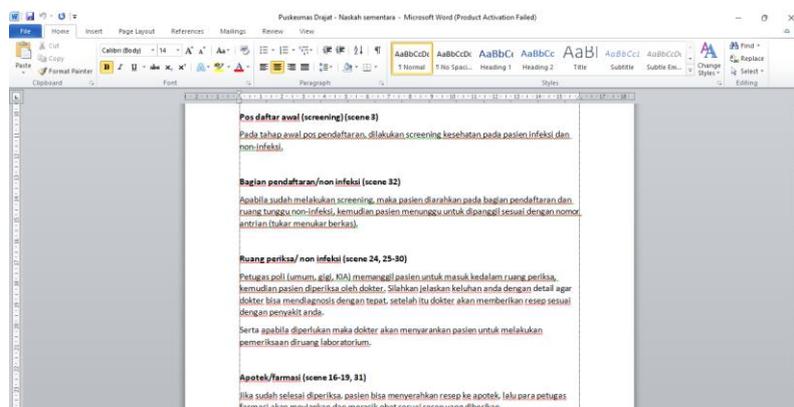
	terkontaminasi Covid-19 8. Sakit mata merah 9. Keluhan diare 10. Penyakit menular kulit		
Non-infeksi	Tidak mengalami kriteria pada pasien infeksi	Bagian dalam puskesmas	Pasien secara mandiri mengantarkan nomor antrian, mengantarkan resep obat dan mengambil obat ke farmasi.

Sumber: Dokumen Puskesmas Drajat

Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap kepala puskesmas juga didapatkan hasil bahwa diinginkan beberapa nilai-nilai yang dianut dalam visi-misi dan tata nilai puskesmas untuk dapat ditampilkan dalam video. Nilai-nilai tersebut adalah profesional, santun, ramah, empati, dan mendorong pasien untuk menjaga hidup bersih dan sehat secara mandiri. Nilai-nilai tersebut akan ditampilkan baik melalui gambar maupun teks yang dimunculkan dalam video. Dikarenakan pasien yang datang ke puskesmas bervariasi (bayi hingga lanjut usia), teks yang akan ditampilkan juga akan diatur ukuran maupun durasinya dalam video.

3. Ideate

Pada tahap penjaringan ide, penulis dan tim mencari beberapa referensi video alur pelayanan yang terdapat pada *platform* Youtube. Hal tersebut untuk mencari gaya visualisasi maupun cara pengambilan gambar yang sesuai dengan kesimpulan analisis *define*. Setelah itu dibuat *storyboard*, naskah skenario, dan perencanaan teks yang muncul dalam video.



Gambar 1. Screenshot Naskah Skenario

1.1	3	Pasien Duduk - Shot dari (POV Dokter) 	Camera : STILL. CLOSE UP Audio : Langsaung Durasi : -	
1.2	3	Dokter Memeriksa (shot Detailing) 	Camera : STILL. Extreme CLOSE UP. Audio : NARASI Durasi : -	PROSES PEMERIKSAAN PASIEN INFEKSI
1.3	3	Dokter menulis resep obat 	Camera : STILL. Extreme CLOSE UP. Audio : NARASI Durasi : -	PENBERIAN RESEP OBAT
1.4	3	Dokter meminta Pasien Ke ruang tunggu (POV Pasien) 	Camera : STILL. CLOSE UP Audio : Langsaung Durasi : -	

Gambar 2. Screenshot Storyboard

4. Prototype

Berdasarkan hasil penggambaran *storyboard* dan skenario, dimulailah proses *shooting/* pengambilan gambar. Pengambilan gambar pertama untuk alur infeksi, sementara alur non infeksi dilakukan setelahnya. Dalam proses ini melibatkan staf puskesmas dan tim untuk menjadi pemeran dalam video. Proses *shooting* dilakukan selama 2 hari. Setelah proses *shooting* selesai dilanjutkan dengan merekam narasi video. Pengisi suara untuk narasi video adalah dokter dari puskesmas. Tahap berikutnya adalah proses *editing* video. Proses ini memakan waktu dua minggu.



Gambar 3. Proses Briefing Sebelum Shooting



Gambar 4. Proses *Shooting*

5. *Test*

Setelah video selesai, video diperlihatkan kepada kepala dan pegawai puskesmas untuk mendapatkan masukan. Proses ini dilakukan sebanyak dua kali. Berdasarkan tahapan ini didapatkan masukan terkait keterbacaan teks, kualitas audio, maupun urutan alur yang masih belum sesuai.



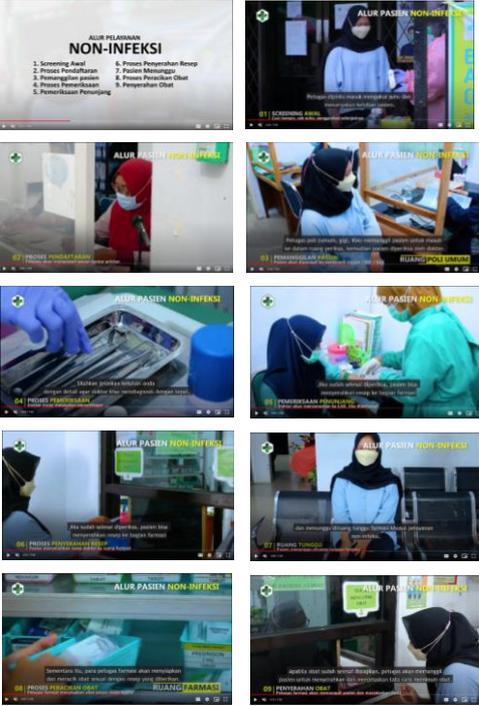
Gambar 5. Proses *Testing* Video pada Monitor Puskesmas

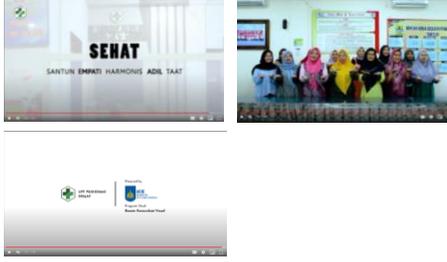


Gambar 5. Proses *Editing* Teks

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Screenshot Video

No	Alur Video	Foto	Keterangan
1	Opening		<ol style="list-style-type: none"> 1. Logo puskesmas 2. Sambutan Kepala Puskesmas
2	Protokol kesehatan pegawai puskesmas dan pasien		<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuci tangan 2. Penggunaan masker 3. Pengaturan jarak duduk 4. Penggunaan alat pelindung diri (APD)
3	Alur Pasien Non-Infeksi		<ol style="list-style-type: none"> 1. Screening non infeksi 2. Ruang tunggu non infeksi 3. Pemanggilan nomor antrian 4. Pemeriksaan pasien 5. Pemeriksaan laboratorium 6. Penyerahan resep obat 7. Peracikan dan penyiapan obat 8. Penyerahan obat

4	Alur Pasien Infeksi		<ol style="list-style-type: none"> 1. Screening pasien infeksi 2. Ruang tunggu periksa pasien infeksi 3. Pemanggilan pasien 4. Pemeriksaan pasien 5. Ruang tunggu obat pasien infeksi 6. Peracikan obat 7. Penyerahan obat oleh petugas pada pasien infeksi
5	Outro		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata nilai puskesmas 2. Motto Puskesmas Drajat

Sumber : Dokumentasi penulis

SIMPULAN

Video alur pelayanan dirancang untuk membantu Puskesmas Drajat memberikan informasi dua alur pelayanan yang dibedakan berdasarkan tipe pasien (infeksi – non infeksi). Untuk memperjelas hal-hal yang perlu ditampilkan dalam video, digunakan metode *design thinking* untuk mempermudah proses pejaringan data (*emphasize dan define*), ide (*ideate*), pembuatan (*prototype*), hingga uji coba (*test*). Berdasarkan metode ini dihasilkan video alur pelayanan yang mudah dipahami pasien, dapat didengar/ ditonton secara terus menerus, sehingga petugas puskesmas tidak perlu memberikan arahan yang berulang. Untuk penelitian ataupun perancangan video alur pelayanan berikutnya, menampilkan narator yang berinteraksi ataupun memberi arahan dalam video dapat dilakukan.

REFERENSI

- Mustara, M., Suhartini, S., Hidayati, R., (2019). Pengembangan Media Informasi Untuk Edukasi Pelayanan Pendaftaran Pasien di Puskesmas Sunyaragi Kota Cirebon. *EMaSS :Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* Vol 1 No. 2, pp 152-158, 2019
- Amroni, A., Asfi, M., Suwandi, S., Kusnadi, K., Purnamasari, D. L., & Pranata, S. (2021). Pengabdian Masyarakat Bakti Sosial Berbagi Paket “Nasi Pahlawan” Peduli Covid-19 Di Graha Yatim Dan Dhuafa Kota Cirebon. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 5(1), 296–300, 2021