

Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Safirah Dental Klinik

Sri Ratna Handayani¹, Miftahurrahman Hafid²

¹Agribisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah

¹ratna.agr21@itbmpolman.ac.id, ²miftahurrahman@itbmpolman.ac.id

Abstrak

Shafira Dental Clinic adalah sebuah praktek dokter gigi yang beroperasi dari pukul 16.00 WIB hingga 21.00 WIB, setiap hari Senin hingga Sabtu, di Manding Tamara Blok A No.10, Kelurahan Manding, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar. Klinik ini menyediakan berbagai layanan kesehatan gigi, termasuk pemeriksaan gigi rutin, pembersihan gigi (scaling), perawatan saluran akar, pencabutan gigi, dan perawatan estetika gigi. Berbagai alat medis, seperti kursi gigi, bor gigi, dan alat pemeriksaan lainnya, digunakan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Dalam memberikan pelayanan, etika profesi dokter gigi sangat penting, termasuk menjaga kerahasiaan pasien, memberikan informasi yang jelas, dan mengutamakan kepentingan pasien. Kualitas pelayanan medis di klinik ini sangat bergantung pada kepuasan pasien, yang tercapai melalui tindakan medis yang aman dan tidak membahayakan pasien. Kecemasan dan ketakutan pasien merupakan tantangan dalam proses pelayanan, namun komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien dapat membantu menciptakan pengalaman yang positif. Melalui upaya peningkatan mutu secara sistematis dan berkesinambungan, Shafira Dental Clinic berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan gigi yang berkualitas dan aman bagi masyarakat.

Kata kunci: Etika Kerja, Mutu Pelayanan Kesehatan, Mahasiswa Bekerja.

Korespondensi Email : ratna.agr21@itbmpolman.ac.id

Diterima Redaksi : 25-05-2025 | **Selesai Revisi** : 30-05-2025 | **Diterbitkan Online** : 31-05-2025

1. Pendahuluan

Sebagai lembaga pendidikan tinggi, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar memiliki tujuan utama untuk memberikan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa-mahasiswinya. Dengan visi dan misi terkait, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar berkomitmen untuk memberikan pembelajaran dan pengajaran yang terbaik guna menciptakan lulusan yang unggul. Melalui kurikulum yang berbasis kompetensi dan didukung oleh tenaga pengajar yang berpengalaman, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar berupaya menciptakan mahasiswa yang siap terjun ke dunia kerja dengan keterampilan dan pengetahuan yang mumpuni.

Selain memberikan pendidikan yang berkualitas, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar juga secara aktif berupaya mengembangkan kemampuan dan potensi mahasiswa dalam berbagai aspek kehidupan. Melalui berbagai kegiatan di luar ruang kelas seperti kegiatan ekstrakurikuler, seminar, workshop, dan magang, mahasiswa ITB Muhammadiyah Polewali Mandar didorong untuk mengembangkan soft skills dan hard skills yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja modern.

Dengan demikian, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar tidak hanya berfokus pada aspek akademik semata, tetapi juga pada pengembangan karakter dan kepribadian mahasiswa. Dengan pendekatan holistik, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar bertekad menciptakan lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga memiliki etika kerja yang tinggi dan kemampuan interpersonal yang baik. Sebagai lembaga pendidikan tinggi yang berorientasi pada kualitas dan keunggulan, ITB Muhammadiyah Polewali Mandar berkomitmen untuk terus mendukung pengembangan mahasiswa agar mampu bersaing dan berkontribusi dalam dunia kerja global yang semakin kompetitif.

Mahasiswa yang sedang bekerja memang sering menghadapi kesulitan dalam mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Keterbatasan waktu menjadi salah satu faktor utama yang menghambat mereka untuk sepenuhnya terlibat dalam program ini. Selain itu, kesibukan dalam pekerjaan membuat mereka sulit untuk mendapatkan waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri dan melakukan tugas-tugas yang diperlukan selama KKN. Hal ini dapat berdampak pada kualitas partisipasi mereka dalam program tersebut.

Meskipun mengalami kesulitan, ada beberapa langkah yang dapat diambil untuk membantu mahasiswa yang bekerja agar dapat mengikuti kegiatan KKN dengan lebih baik. Pertama, mereka dapat mencari dukungan dari pihak universitas atau institusi tempat mereka bekerja untuk mencari solusi yang memungkinkan mereka untuk

mengatur jadwal kerja dan kegiatan KKN dengan lebih baik. Selain itu, mereka juga dapat mencari bantuan dari teman-teman sejawat atau dosen pembimbing untuk memberikan saran dan dukungan dalam mengatasi keterbatasan waktu dan kesibukan dalam pekerjaan. Dengan adanya kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, diharapkan mahasiswa yang bekerja dapat tetap mengikuti kegiatan KKN dengan maksimal meskipun menghadapi tantangan tersebut.

Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan salah satu bentuk pembelajaran berupa pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh kelompok mahasiswa untuk memperjuangkan kepentingan bersama dan mencerdaskan kehidupan masyarakat, Laila (2022). Sedangkan menurut Apriadi et al (2022). perkuliahan kerja praktek merupakan penerapan tri dharma perguruan tinggi. Namun dalam praktiknya, Pasal tidak menutup kemungkinan tujuan KKN menyimpang dari tujuan awal Pasal. Jika mahasiswa mampu memperoleh dan menerapkan ilmu teoritis, diharapkan melalui perkuliahan praktik nyata mahasiswa mampu mendorong perkembangan dan perubahan penting dalam penerapan ilmu di masyarakat.

KKN Profesi merupakan suatu praktik kerja untuk dapat mengetahui secara langsung aktivitas dan kegiatan pada suatu instansi dengan berbekal keahlian yang telah diberikan, mahasiswa diharapkan mampu beradaptasi, melihat secara langsung pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh para guru dan pegawai, serta bagaimana cara menyelesaikan tugas yang dibebankan padanya, Fitri et al (2024) . Dengan adanya program ini, diharapkan para mahasiswa yang bekerja dapat lebih mudah dalam melakukan konversi mata kuliah KKN sesuai dengan jadwal dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, program KKN profesi ini membantu menciptakan keseimbangan antara pendidikan dan dunia kerja bagi mahasiswa yang sedang bekerja di ITB Muhammadiyah Polewali Mandar.

Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, dengan tingkat kesehatan yang baik maka individu tersebut akan produktif. Saat ini mutu layanan kesehatan merupakan fokus utama bagi masyarakat, Sihaloho et al (2020).

Keselamatan Pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi assessmentrisiko, Identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan pencegah terjadinya Cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil, Pasaribu (2020).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan serta pihak penyandang dana, Mamesah et al (2020).

Salah satu cara untuk mendukung pembangunan kesehatan adalah dengan menyediakan perawatan bermutu secara mandiri dan kolaboratif. Keperawatan merupakan suatu proses keperawatan yang meliputi tahapan pengkajian keperawatan, identifikasi diagnosa keperawatan, penetapan rencana asuhan, dan pelaksanaannya untuk memenuhi kebutuhan klien dan mencapai kondisi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual yang optimal. Merupakan suatu

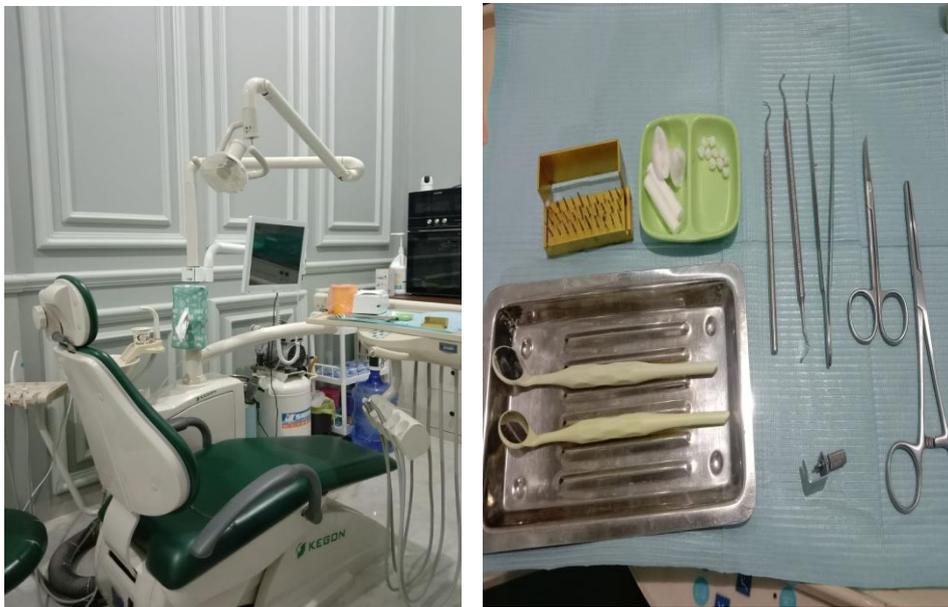
proses yang sistematis dan metode ilmiah yang digunakan oleh perawat untuk Menerapkan dan mengevaluasi tindakan keperawatan, Anam A.S (2022)

2. Metode Pelaksanaan

Dalam waktu pelaksanaan atau jam kerja di praktek dokter gigi Shafira Dental Clinic, pada umumnya dilakukan pada jam 16.00 WIB – 21.00 WIB dengan 6 hari kerja yaitu mulai hari senin sampai hari sabtu. Praktek Shafira dental clinic berada di Manding Tamara blok A No.10, Kelurahan Manding, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar.

Alat-alat yang sering digunakan selama praktek dokter gigi antara lain :

1. Dental chair (kursi gigi),
2. Spittoon (tempat meludah),
3. Dental drill (bor gigi),
4. Dental mirror (cermin gigi),
5. Scaler (pengikis karang gigi) dan
6. Berbagai instrumen untuk pemeriksaan dan perawatan gigi lainnya.



Gambar 1 dental chair (kursi gigi)

Ekskavator

Alat ini digunakan untuk menghilangkan jaringan gigi yang rusak, seperti pada saat penambalan gigi. Ekskavator biasanya berbentuk seperti sendok kecil yang tajam dan digunakan untuk mengorek atau menggali jaringan gigi yang terinfeksi atau rusak.

Sonde

Sonde adalah alat kecil dan ramping yang digunakan untuk memeriksa kondisi gigi dan gusi. Dokter gigi sering menggunakannya untuk memeriksa kedalaman kantong gusi dan mendeteksi adanya karies atau kerusakan pada gigi.

Forceps

Forceps adalah alat yang digunakan untuk mencabut gigi. Alat ini memiliki berbagai bentuk tergantung pada jenis gigi yang akan dicabut, apakah gigi seri, gigi geraham, atau gigi taring.

Plester Gigi (Dental Wedge)

Digunakan untuk membuka celah antara dua gigi, alat ini membantu dokter gigi dalam penanganan karies yang terletak di daerah yang sulit dijangkau atau untuk menahan material tambalan sementara.

Ampu Polimerisasi

Digunakan untuk mengeringkan bahan tambalan berbasis resin komposit setelah aplikasi. Lampu ini menggunakan sinar biru ultraviolet untuk mengaktifkan proses pengerasan bahan komposit yang digunakan dalam penambalan gigi.

Syringe untuk Anestesi

Syringe digunakan untuk memberikan anestesi lokal sebelum prosedur perawatan atau pencabutan gigi agar pasien tidak merasa sakit selama prosedur dilakukan.

Pemeriksaan Radiografi (X-ray Dental)

X-ray gigi digunakan untuk memeriksa kondisi gigi yang tidak tampak dengan mata telanjang, seperti kerusakan pada akar gigi atau infeksi pada jaringan sekitar gigi. Alat ini penting dalam diagnosis masalah gigi yang lebih dalam.

Peningkatan mutu merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada, Ferial et al (2022).

Pelayanan pada praktek dokter gigi adalah serangkaian layanan kesehatan yang diberikan oleh seorang dokter gigi untuk membantu pasien dalam menjaga, merawat, dan memperbaiki kesehatan gigi dan mulut. Layanan ini mencakup pencegahan, diagnosis, pengobatan, dan pemeliharaan berbagai kondisi yang berkaitan dengan kesehatan gigi dan mulut.

Dokter gigi memberikan berbagai layanan, baik yang bersifat pencegahan, diagnostik, maupun terapeutik. Beberapa jenis layanan yang umumnya diberikan di praktek dokter gigi adalah:

- **Pemeriksaan Gigi Rutin:** Pemeriksaan gigi dan mulut untuk mendeteksi masalah sejak dini. Pemeriksaan ini biasanya mencakup pemeriksaan gigi, gusi, mulut, serta jaringan keras dan lunak di sekitar mulut.
- **Pembersihan Gigi (Scaling):** Pembersihan gigi untuk menghilangkan plak dan karang gigi yang dapat menyebabkan kerusakan pada gigi dan gusi.
- **Perawatan Gigi (Restorasi):** Perawatan seperti penambalan gigi berlubang, pemasangan mahkota gigi (crown), atau penggantian gigi yang hilang dengan gigi palsu.
- **Perawatan Saluran Akar (Endodontik):** Perawatan untuk mengatasi infeksi atau peradangan pada saluran akar gigi, yang biasanya dilakukan melalui prosedur perawatan saluran akar atau root canal.
- **Pencabutan Gigi:** Tindakan medis untuk mencabut gigi yang rusak, terinfeksi, atau yang tidak dapat diperbaiki lagi.
- **Perawatan Ortodontik:** Penanganan masalah ketidakaturan susunan gigi dan rahang, seperti pemasangan behel (braces) untuk merapikan gigi.
- **Perawatan Gigi Estetika:** Perawatan yang berkaitan dengan kecantikan gigi, seperti pemutihan gigi (teeth whitening), veneer, atau laminating gigi.
- **Pengobatan Penyakit Gusi:** Pengobatan untuk mengatasi masalah pada gusi, seperti radang gusi (gingivitis) atau penyakit periodontitis.

Menurut Suhaid et al (2022), etika profesi dalam pelayanan dokter gigi sangat penting untuk menjaga integritas dan kepercayaan pasien. Beberapa prinsip etika yang harus dijaga oleh dokter gigi adalah:

- **Kerahasiaan Pasien:** Menjaga kerahasiaan informasi medis pasien adalah kewajiban utama dokter gigi.
- **Memberikan Informasi yang Jelas:** Dokter gigi harus memberikan informasi yang jelas dan jujur mengenai prosedur yang akan dilakukan serta risiko yang terkait.
- **Mengutamakan Kepentingan Pasien:** Semua keputusan medis harus didasarkan pada kebutuhan dan kepentingan terbaik pasien, bukan pada keuntungan pribadi atau finansial.
- **Memberikan perawatan yang bermutu:** Dokter gigi harus memberikan perawatan yang sesuai dengan standar medis yang berlaku dan tidak melakukan praktik-praktik yang merugikan pasien.
- **Bersikap adil dan jujur:** Dokter gigi harus bersikap adil terhadap semua pasien tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau lainnya. Mereka juga harus jujur dalam berkomunikasi dengan pasien mengenai kondisi kesehatan mereka.
- **Mengikuti kode etik profesi:** Dokter gigi harus mematuhi kode etik profesi yang telah ditetapkan oleh organisasi profesi mereka dan tidak melakukan tindakan yang melanggar kode etik tersebut.
- **Berkomunikasi dengan baik:** Dokter gigi harus dapat berkomunikasi dengan pasien secara jelas dan empati, serta memastikan bahwa pasien memahami kondisi kesehatan mereka dan pilihan perawatan yang tersedia.

2.1. Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan medis tidak lepas dari kepuasan pelanggan dan pasien. Pelayanan medis yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien terjadi ketika hasil melebihi harapan. Praktek gigi juga dapat menyediakan layanan konsultasi dan edukasi mengenai cara merawat gigi yang baik untuk mencegah masalah gigi dan mulut di masa mendatang. Seluruh tindakan pelayanan ini bertujuan untuk memastikan kesehatan gigi dan mulut pasien tetap terjaga.



Gambar 2 Tindakan pasien

Salah satu prinsip pelayanan kesehatan adalah menyelamatkan pasien dengan prosedur dan tindakan yang aman dan tidak membahayakan pasien maupun petugas pemberi pelayanan kesehatan. Setiap fasilitas layanan kesehatan harus selalu menjaga keamanan proses pelayanan kesehatannya guna menghindari terjadinya kesalahan medis (medical error) yang bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan, Ferial & Wahyuni (2022).

Tindakan pelayanan ini meliputi pemeriksaan gigi dan mulut, pencabutan gigi, membersihkan karang gigi, perawatan saluran akar, pemasangan gigi palsu, pemasangan kawat gigi, dan lain sebagainya.



Gambar 3 Pemeriksaan sebelum tindakan

Ketakutan adalah bagian besar dari kehidupan manusia, sehingga rasa takut dapat menghalangi dokter gigi muda dalam memberikan layanan dan merawat pasien. Kecemasan merupakan emosi tidak menyenangkan yang dirasakan seseorang ketika dihadapkan pada sesuatu yang baru saja terjadi atau akan terjadi sehingga menimbulkan perasaan takut, cemas, khawatir, dan tegang. Kecemasan dapat terjadi pada berbagai usia, terutama pada orang dewasa berusia antara 21 dan 45 tahun. Kecemasan seringkali terjadi dimana-mana, seperti saat berbicara di depan umum, saat menghadapi ujian, dalam tekanan pekerjaan, dan dalam berbagai situasi lainnya, kecemasan dan bahkan ketakutan.

3. Simpulan

ITB Muhammadiyah Polewali Mandar berkomitmen untuk memberikan pendidikan berkualitas kepada mahasiswa, melalui kurikulum berbasis kompetensi dan dukungan dari tenaga pengajar berpengalaman. Dengan mengutamakan pendekatan holistik, lembaga ini tidak hanya menekankan aspek akademik, tetapi juga pengembangan karakter dan kepribadian mahasiswa agar siap menghadapi tantangan dunia kerja yang semakin kompetitif. Bagi mahasiswa yang bekerja, program Kuliah Kerja Nyata (KKN) dapat menjadi tantangan, namun

dengan dukungan dari universitas dan kerjasama dengan pihak terkait, mereka tetap bisa berpartisipasi secara maksimal.

Selain itu, dalam konteks pelayanan medis, kualitas pelayanan kesehatan menjadi fokus utama, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien dan menghindari kesalahan medis. Praktik dokter gigi, seperti di Shafira Dental Clinic, melibatkan berbagai prosedur yang memerlukan penggunaan alat medis yang tepat dan prosedur yang aman, guna menjamin kesehatan gigi dan mulut pasien. Kecemasan dan ketakutan yang dialami oleh sebagian pasien menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan medis, namun etika profesi dan komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif. Prinsip-prinsip etika dalam pelayanan gigi, seperti menjaga kerahasiaan pasien, memberikan informasi yang jelas, dan mengutamakan kepentingan pasien, juga harus selalu dijaga untuk memastikan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan aman.

Daftar Rujukan

- [1] Anam, A. S., Santoso, A. P. A., Suryanto, S., Sukendar, S., & Prayitno, J. (2022). Komunikasi Keperawatan Sebagai Budaya Keselamatan Pasien Dalam Upaya Pencegahan Malpraktik Perdata. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- [2] Apriadi, D., Hidayat, N., & Nizhamuddin, A. B. (2022). Kuliah Kerja Nyata: Pengabdian Kepada Masyarakat Melalui Kegiatan Pendampingan Pendidikan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Paguntaka*, 1(1), 25-30.
- [3] Fitri, R., Warda, W., Aiman, U., Miskiyah, M., Hasan, M., Thahir, Z., & Syukriady, D. (2024). Kreativitas mahasiswa KKNP melalui program kerja fisik membangun sekolah adiwiyata. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 4(2), 668-685.
- [4] Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36-46.
- [5] Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36-46.
- [6] Laia, B. (2022). Sosialisasi dampak kegiatan kuliah kerja nyata di desa (studi: Desa Sirofi). *Haga: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 74-84.
- [7] Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Kurniawan, A., & Haniwijaya, S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 1(2), 23-28.
- [8] Sihaloho, A. A. (2020). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien.
- [9] Pasaribu, T. A. A. (2020). Penerapan Issu Terkait Keselamatan Pasien.
- [10] Suhaid, D. N., Ningsih, K. P., Fatsena, R. A., Lufianti, A., Martyastuti, N. E., Fuadi, M. F., ... & Hidayah, N. (2022). *Etika Profesi Dan Hukum Kesehatan*. Pradina Pustaka.