

SOSIALISASI PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN PADA PEGAWAI HOTEL DI SANUR, BALI

P.I. Budiapsari¹, N. W. Widhidewi²

ABSTRAK

Dengan dibukanya industri pariwisata Bali selama era new normal dan semakin meningkatnya kunjungan domestik, maka dibutuhkan penerapan protokol kesehatan yang baik dan benar di lokasi-lokasi penginapan seperti hotel, villa, homestay, guest house dan lain sebagainya. Dalam rangka upaya menjaga pariwisata tetap berjalan dan penyebaran Covid-19 dapat dikurangi. Strategi pemasaran secara online pun akan meningkatkan pemasukan pegawai hotel maupun tingkat reservasi kamar. Selanjutnya dengan segala persiapan yang telah dilakukan, kami survey, observasi, melakukan pemetaan, menentukan dan menetapkan kelompok pegawai hotel. Untuk menambah kelengkapan data, kami melakukan wawancara dengan ketua mitra yang mengetahui bagaimana aktivitas pegawai dan tamu hotel tersebut. Solusi dalam bidang kesehatan dengan membuat sekat transparan yang akan membatasi transmisi droplet tamu hotel dan resepsionist, pengaturan jarak dengan memasang tanda silang pada tempat-tempat tertentu, penyediaan wastafel dan air untuk cuci tangan, penerapan aturan skrining dengan termogun di depan pintu masuk, pembagian masker standar yang disarankan oleh WHO, penyuluhan dan pelatihan cara cuci tangan 6 langkah dengan teknik tanpa sentuh.

Kata kunci : Protokol, kesehatan, hotel, pemasaran, online

ABSTRACT

With the opening of the Bali tourism faucet during the new normal era and the increasing number of domestic visits, it is necessary to implement good and correct health protocols in lodging locations such as hotels, villas, homestays, guest houses and so on. In an effort to keep tourism running and the spread of Covid-19 can be reduced. The online marketing strategy will also increase the income of hotel employees and the level of room reservations. Furthermore, with all the preparations that have been made, we survey, observe, map, determine and assign groups of hotel employees. To add to the completeness of the data, we conducted interviews with the head of the partners who knew how the activities of the employees and guests of the hotel were. Solutions in the health sector by making transparent barriers that will limit the droplet transmission of hotel guests and receptionists, setting distances by placing a cross in certain places, providing sinks and water for washing hands, implementing screening rules with thermoguns at the entrance, distributing masks standards recommended by WHO, counseling and training on how to wash hands 6 steps with no-touch technique.

Keywords: Protocol, health, hotel, marketing, online

1. PENDAHULUAN

¹ Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Warmadewa, Jalan Terompong No.24, 80235, Denpasar, Bali, Indonesia, putuindah51@yahoo.com

Submitted:

Revised:

Accepted:

Dengan dibukanya peluang pariwisata Bali selama era new normal dan semakin meningkatnya kunjungan domestik, maka dibutuhkan penerapan protokol kesehatan yang baik dan benar di lokasi-lokasi penginapan seperti hotel, villa, *homestay*, *guest house* dan lain sebagainya. (Sekretariat daerah kota Denpasar, 2019). Kesiapan Daerah tujuan wisata dalam menerima pengunjung juga harus mendapat perhatian khusus. Peningkatan kesadaran terhadap pentingnya melaksanakan protokol Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment (Ramah lingkungan) (CHSE) harus terus dipupuk, sehingga meminimalisir terjadinya kelalaian dan bisa memberi dampak positif di masing-masing lingkungan pariwisata (Lumanauw, 2020). Dalam rangka upaya menjaga pariwisata tetap berjalan dan penyebaran Covid-19 dapat dikurangi, maka perlu dilakukan upaya penerapan protokol kesehatan pada seluruh kegiatan masyarakat. (Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit, 2020; Presiden Republik Indonesia, 2020).

Kelompok mitra dalam hal ini pegawai hotel tidak berdaya dengan situasi ini, walaupun sebenarnya mereka memiliki keinginan untuk membantu pemerintah dalam memutus mata rantai penularan Covid-19, meningkatkan omset kunjungan tamu hotel sebagai sumber potensial kesejahteraan keluarga. (Safriyal, 2020). Fenomena yang muncul cenderung disebabkan karena 1) kurangnya sarana dan pembinaan; 2) kurangnya pengetahuan akan penerapan protokol kesehatan. Kelompok mitra mengalami kesulitan dalam masalah kesehatan dimana virus Covid-19 ini penyebarannya sangat cepat dan kita tidak pernah tahu di tengah masyarakat baik pegawai maupun tamu hotel apakah ada yang terjangkit virus Covid-19 terutama yang tanpa gejala. (Dzakwan, 2020) Kelompok mitra juga kurang mengetahui cara penularan, karakteristik virus dan berbahayanya virus ini terutama pada kelompok orang yang rentan seperti anak, anak, ibu hamil, lansia dan orang dengan penyakit penyerta (Suarjaya, 2020). Oleh sebab itu, pegawai hotel perlu mendapatkan pelatihan pelaksanaan protokol kesehatan lingkungan hotel. Hal ini bertujuan untuk memastikan tamu mendapat pelayanan prima yang bersih, sehat, dan aman. Dengan demikian, diharapkan geliat wisatawan yang berkunjung ke hotel dapat kembali diperoleh dan industri pariwisata sektor perhotelan dapat kembali berjalan dengan baik (Fajri, 2020).

2. METODE PELAKSANAAN

Mitra adalah Ibu Trisna Hartini yang merupakan Kepala *Human Resources Department* (HRD). Dialog awal dengan Ibu Trisna dilakukan untuk membahas permasalahan mengenai cara pencegahan Covid-19 dan pemahaman pegawai hotel tentang Covid-19, vaksinasi dan agenda kegiatan yang akan dilakukan. Dialog dengan mitra ini dilakukan sebanyak 2 kali pada bulan Februari 2021 dan bulan Maret 2021. Kegiatan kemudian dilakukan pada tanggal 17 Mei 2021 setelah mendapat kesepakatan dengan peserta.

Sasaran dalam pengabdian ini berupa penyuluhan dan pelatihan dan pendampingan kepada para pegawai hotel yang berjumlah 20 orang, kepala hotel akan mensosialisasikan PKM kepada para pegawai. Pelaksanaan pengabdian ini diawali dengan identifikasi masalah yang terjadi di Hotel Sanur Prime Plaza, dilakukan koordinasi kepada Kepala hotel dan para pegawai. Sarana penyuluhan yang dipakai adalah presentasi dengan *leaflet* dan poster. Penyuluhan akan dilakukan oleh dr Putu Indah Budiapsari, M.Si tentang Covid-19 meliputi pemaparan karakteristik virus, cara penularan, cara penggunaan APD diberikan kepada para pegawai. Pelatihan Teknik cuci tangan yang baik dan benar akan dilakukan oleh dr Wayan Widhidewi, M.Biomed. Sebelum dan sesudah penyuluhan, pemateri memberikan beberapa pertanyaan (*pretest* dan *post test*) yang tujuannya untuk menilai tingkat pemahaman peserta terhadap materi yang diberikan. Strategi pemasaran online akan dilakukan oleh Bapak Hari Muliawan dengan durasi waktu 30 menit.

SOSIALISASI PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN PADA PEGAWAI HOTEL

Alokasi waktu penyampaian materi adalah 45 menit, diikuti dengan sesi tanya jawab yakni selama 15 menit. *Pre-test* dan *post-test* akan dilakukan dengan memberikan pertanyaan langsung kepada para pegawai menggunakan kuisioner.

a. Bentuk Partisipasi Mitra

Dalam pelaksanaan kegiatan ini kami melakukan kerjasama dengan pihak Hotel dalam hal penentuan topik dan metode pelatihan, pemilihan sasaran, perijinan, peralatan, dan tempat pelaksanaan kegiatan.

b. Adapun indikator keberhasilan dalam promosi kesehatan ini adalah:

- 1 Evaluasi tahap persiapan dilakukan dengan menilai adanya kendala dalam hal menentukan topik, metode promosi kesehatan, pemilihan sasaran, mendapatkan ijin, persiapan materi, dan persiapan alat.
- 2 Evaluasi tahap pelaksanaan dinilai dari sikap peserta mau mendengarkan penyuluhan dan dapat berpartisipasi dalam tanya jawab mengenai materi yang diberikan, minimal 3 penanya.
- 3 *Output* :
 - Peserta yang hadir dalam kegiatan ini minimal 15-20 orang (50% dari total sasaran).
 - Meningkatnya pengetahuan pegawai hotel mengenai COVID-19 yang dapat dilihat dari hasil *post-test* minimal peserta menjawab 85% jawaban dengan benar.

Seluruh peserta selanjutnya dibimbing secara penuh untuk menerapkan iptek melalui ceramah, praktek, demonstrasi, pelatihan, dan pendampingan. Kegiatan ini diharapkan menjadi ajang transfer ilmu, pengetahuan, keterampilan yang berefek pada peningkatan pengetahuan, pengalaman, kemampuan SDM peserta.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan pemberian materi, dilakukan pretest untuk mengetahui gambaran pengetahuan, sikap, dan perilaku awal pegawai hotel terhadap infeksi Covid-19 dan cara pencegahannya. Form pertanyaan untuk pretest dan posttest berisi 16 pertanyaan.

- Gambaran Pengetahuan pegawai hotel terhadap Covid-19
Sebelum pelaksanaan kegiatan, kami melakukan eksplorasi atau survei dengan menggunakan kuisioner kepada pegawai hotel. Terdapat 17 peserta yang melakukan pengisian kuisioner, dengan hasil sebagai berikut, 100% peserta sudah mengetahui kepanjangan Covid-19, sebanyak 98% peserta sudah mengetahui bahwa Covid-19 disebabkan oleh virus. Cara penularan Covid-19 sudah dipahami oleh 97% peserta, namun terdapat 3% yang tidak mengetahui cara penularannya. Sebanyak 96% peserta sudah mengetahui cara mencegah Covid-19 namun 4% tidak mengetahui cara penularan Covid-19.

Tabel 3.1 Hasil Menjawab pertanyaan pengetahuan peserta tentang Covid-19

No	Pertanyaan	Pre Test		Post Test	
		Benar	Salah	Benar	Salah
1	Apakah Kepanjangan Covid-19?	100%	0%	100%	0%
2	Mikroba Jenis Apakah Covid-19?	98%	2%	100%	0%
3	Bagaimanakah Cara Penularan Covid-19?	97%	3%	100%	0%
4	Bagaimanakah Cara Mencegah Covid-19?	96%	4%	100%	0%

- Gambaran Perilaku pegawai hotel terhadap Covid-19.
Perilaku peserta dalam menghadapi Covid-19 juga dilakukan analisa, hasilnya adalah sebanyak 97% peserta menjawab benar etika batuk dan bersin yang benar, namun terdapat 3% yang salah menjawab. Pengertian sosial *distancing* dijawab benar oleh 93,6% dan 6,1% menjawab salah. Perilaku yang berisiko memindahkan virus dijawab benar oleh 87,9% peserta dan 12,1 % menjawab salah. Sebanyak 87,9% peserta sudah melakukan cara cuci tangan yang benar, namun 12,1% peserta belum melakukan cuci tangan yang benar. Seluruh peserta sudah

benar dalam menjawab kapan saat yang tepat untuk mencuci tangan begitu pula perilaku saat pulang ke rumah selesai bekerja.

Tabel 3.2 Hasil Menjawab Pertanyaan Perilaku Peserta tentang pencegahan Covid-19

No	Pertanyaan	Pre Test		Post Test	
		Benar	Salah	Benar	Salah
1	Bagaimanakah Etika Batuk Atau Bersin Yang Benar?	97%	3%	100%	0%
2	Apakah Yang Dimaksud Dengan Social Distancing?	93.9%	6.1%	100%	0%
3	Perilaku Apa Yang Berisiko Memindahkan Virus	87.9%	12.1%	100%	0%
4	Bagaimanakah Cara Cuci Tangan Yang benar	87.8%	12.1%	100%	0%
5	Kapan Sebaiknya Anda Cuci Tangan?	100%	0%	100%	0%
6	Bagaimana Perilaku Yang Benar Setelah Selesai Bekerja Saat Pulang Ke Rumah?	100%	0%	100%	0%

- **Gambaran Sikap Pegawai Hotel terhadap Covid-19**
 Analisa terhadap sikap pegawai hotel juga dilakukan, hasilnya adalah seluruh peserta sudah mengetahui anjuran pemerintah dalam mencegah penyebaran Covid-19, sebanyak 97% sudah mengetahui karantina wilayah yang dimaksudkan oleh pemerintah, namun terdapat 3% peserta yang belum mengetahuinya. Seluruh peserta sudah mengetahui apa yang dilakukan apabila ada petugas medis yang diusir oleh masyarakat. Sebanyak 97% peserta sudah mengetahui cara penanganan apabila ada keluarga yang mengalami panas, batuk dan sesak, namun 3% tidak mengetahui alur penanganannya. Semua peserta menjawab benar gaya hidup yang baik untuk melawan Covid-19, sebanyak 97% peserta mengetahui cara menurunkan stress di masyarakat terhadap ketakutan akibat Covid-19, namun 3% peserta nampaknya tidak mengetahui cara menurunkan stress di masyarakat akibat Covid-19.

Tabel 3.3 Hasil Menjawab pertanyaan tentang Sikap Peserta dalam penanganan Covid-19

No	Pertanyaan	Pre Test		Post Test	
		Benar	Salah	Benar	Salah
1	Bagaimanakah Anjuran Pemerintah Dalam Mencegah Covid-19	100%	0%	100%	0%
2	Apakah Yang Dimaksud Karantina Wilayah?	97%	3%	100%	0%
3	Bagaimana Sikap Anda Bila Melihat Warga Yang Mengusir Perawat Di Rumah Sakit?	100%	0%	100%	0%
4	Apakah Yang Akan Anda Lakukan Apabila Anda Atau Keluarga Mengalami Batuk Sesak Dan Panas?	97%	3%	100%	0%
5	Bagaimanakah Gaya Hidup Yang Baik Untuk Melawan Covid-19?	100%	0%	100%	0%
6	Bagaimana Cara Menurunkan Stress Atau Ketakutan Masyarakat Pada Covid-19?	97%	3%	100%	0%

Melalui hasil pretest dan posttest di atas diketahui bahwa semua peserta mengalami peningkatan pengetahuan. Pemberian pelatihan dilakukan oleh narasumber dr. Putu Indah Budiapsari, M.Si dan dihadiri oleh 17 peserta. Metode pemberian materi dilakukan seperti metode ceramah, beberapa demonstrasi mengenai teknik cuci tangan yang baik dan benar serta cara penggunaan alat pelindung diri untuk bekerja di lapangan, dan dilanjutkan dengan diskusi atau tanya jawab. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh pelaksana, didapatkan protocol kesehatan yang diterapkan oleh pegawai hotel seperti pada penyediaan sabun untuk mencuci tangan di toilet umum sudah dilakukan maksimal, penyediaan cairan disinfektan di banyak ruangan hotel, dan pengecekan suhu berlapis di berbagai sudut hotel. (Dewi dkk, 2021).

SOSIALISASI PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN PADA PEGAWAI HOTEL



Gambar 1.1 Dokumentasi Kegiatan PKM

3.1 Monitoring dan Evaluasi

Kami melaksanakan pendampingan keluarga sebagai metode evaluasi dan monitoring terhadap keberlanjutan atau implementasi teknik cuci tangan dan pemakaian alat pelindung diri dalam pekerjaan sehari-hari. (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020) Masing-masing fasilitator mendatangi pegawai hotel ke rumah tempat tinggalnya. Pegawai yang didatangi tersebut adalah peserta yang aktif bertanya saat kegiatan berlangsung, sebanyak 1 orang peserta yaitu Kadek Sukasih. Para peserta diingatkan kembali tentang perilaku bersih dan hidup sehat, serta memakai alat pelindung diri untuk berjualan sehari-hari. Hasil evaluasi ini menunjukkan alur penerapan Protokol Kesehatan hotel disosialisasikan dan diterapkan baik untuk karyawan dan pengunjung (Kanasari dkk, 2021)

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan pengabdian ini adalah pegawai hotel sudah tahu cara mencegah penyebaran infeksi Covid-19. Terdapat peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku pencegahan penyebaran Covid-19 pegawai hotel setelah diberikan penyuluhan dan pelatihan tentang penggunaan APD serta cuci tangan yang baik dan benar. Perlu dibentuk tim yang keberlanjutan dalam menerapkan penggunaan APD dan cuci tangan dalam kehidupan sehari-hari. Perlu dibentuk tim yang akan melaporkan kepada petugas kesehatan apabila ada pegawai atau tamu hotel yang dicurigai terinfeksi Covid-19 berdasarkan gejala-gejalanya.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Warmadewa karena telah memberikan bantuan dana dalam terselenggaranya kegiatan pengabdian kepada

masyarakat ini, dan pihak lain yaitu pegawai hotel Sanur Prime Plaza yang turut membantu terlaksananya kegiatan ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi RK, Fardinal. Manajemen Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Hotel Whiz Prime Dalam Partisipasi Pencegahan Covid-19. *JITHOR* Vol.4, No.1:pp 9-15, April 2021
- Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit (P2pt). 2020. Pedoman Kesiapsiagaan Menghadapi Coronavirus Disesase (Covid-19). Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Dzakwan, MAH. Menuju Situasi Normal Baru: Kesiapan Bali dalam Menangani COVID-19. *CSIS Commentaries DMRU-084-ID* 26 June 2020
- Fajri DD. Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel di Masa Tatanan Normal Baru. *Jurnal Abdimas Pariwisata*. Vol. 1 No. 2 Tahun 2020, pp:59-65.
- Kianasari D, Mila Mardotillah, Anwari Masatip. Health Protocol as A Prevention in Hotel Service During the Pandemic. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan* ISSN 2656-0992 (Online), ISSN 1858 – 2842 (Print), Januari - Juni 2021, Vol. 9 No.1, pp:46-52.
- Lumanauw N. Edukasi Dan Implementasi Protokol Clean Health Safety Environment Melalui We Love Bali Kemenparekraf Pada Program 10 Sanur – Nusa Penida – Nusa Lembongan – Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*. Vol 11 No 01, 2020: 71-81
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2020. Permenkes 9 tahun 2020 tentang Pedoman PSBB dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Presiden Republik Indonesia. 2020. Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan COVID-19.
- Safrizal ZA, Danang Insita Putra, Safriza Sofyan, Dr. Bimo. 2020. Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah daerah. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Sekretariat daerah kota Denpasar. Pengaturan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di Tingkat Desa, kalurahan, dan Desa adat dalam percepatan penanganan Corona virus disease 2019 (Covid-19). Bagian Hukum dan Hak Asasi manusia Pemerintah Kota Denpasar.
- Suarjaya K. Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Memasuki Bali Era Baru. Dinas Kesehatan Provinsi Bali. 2020