

Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Tahun 2021

Meisy Rahmadhani¹, Yasherly Bachri², Rantih Fadylya Adri³, Erpidawati, Elsi Susanti,

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

**e-mail : meisyrhmadhani40@gmail.com¹, yasherly01@gmail.com²,
rantih.adri@gmail.com³, erpidawati821@gmail.com, elsisusanti78@gmail.com**

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Keperawatan yang kurang baik dapat dikeluhkan oleh pasien sebagai penerima tindakan keperawatan. Hal ini dapat menjadi gambaran tingkat keberhasilan pelayanan sebuah rumah sakit, yang secara tidak langsung menggambarkan kemampuan perawat dalam menerapkan standar keperawatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Sampel yang digunakan menggunakan random sampling dengan jumlah besar sampel 24 responden. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan penilaian kinerja berdasarkan aspek perilaku dengan kategori amat baik sebesar 88%, aspek kemampuan profesional berkategori amat baik sebesar 79% dan aspek proses keperawatan berkategori amat baik sebesar 79%. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ditemukan bahwa secara keseluruhan perawat memiliki kualitas pelayanan yang amat baik. Sarannya dari hasil penelitian ini rumah sakit dapat memberikan kebijakan mengenai penambahan pelatihan terkait aspek-aspek dari kualitas pelayanan keperawatan tersebut agar perawat dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi sehingga dapat memberikan mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Kata kunci : Kualitas, Perilaku, Kemampuan Profesional, Proses Keperawatan, Perawat.

ABSTRACT

Poor quality of nursing services can be complained by patients as recipients of nursing actions. This can be an illustration of the level of success of a hospital's services, which indirectly describes the ability of nurses to apply nursing standards. This type of research is a quantitative research with a descriptive design. The sample used was random sampling with a large sample of 24 respondents. The data analysis is univariate using a frequency distribution table. The results showed that the performance assessment based on behavioral aspects with a very good category of 88%, aspects of professional ability in the very good category of 79% and aspects of the nursing process in the very good category of 79%. The conclusion obtained from the study found that overall nurses in inpatient installations had very good service quality. The suggestion from the results of this study is that it is hoped that the hospital can provide policies regarding additional training related to aspects of the quality of nursing services so that nurses can maintain and improve service quality for the better so that they can provide quality nursing services..

Keywords: *Quality, Behavior, Professional Ability, Nursing Process, Nurse.*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan Pelayanan profesional, sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mempunyai daya ungkit besar terhadap pembangunan bidang kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan salah satunya dari kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat yang berkualitas (PPNI,2016).

Pelayanan keperawatan saat ini dilihat dari beberapa aspek dalam memberikan pelayanan kepada pasien mencakup ada perilaku, kemampuan profesional dan proses keperawatan dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, social, dan spiritual yang optimal. Proses keperawatan disini mencakup proses pengkajian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana asuhan keperawatan, intervensi keperawatan, dan evaluasi intervensi keperawatan, peran utama perawat adalah memberikan layanan yang akurat dan tepat serta bertanggung jawab atas perilaku layanan. Dengan kata lain perawat ditugaskan untuk merawat pasien di rumah sakit (Suarli, S., Bahtiar., 2018).

Data dari organisasi kesehatan dunia (WHO) bentuk wilayah Asia tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas. Menurut hasil studi dari Direktorat Keperawatan dan Keteknisan Medik Depkes, UGM dan WHO yang melakukan penelitian di empat provinsi yaitu Jakarta, Sumatera utara, Sulawesi utaradan Kalimantan Timur, ditemukan data, bahwa 47,4% perawat belum memiliki uraian tugas secara tertulis, 70,9% perawat tidak pernah mengikuti pelatihan selama tiga tahun terakhir, 39,8% perawat masih melaksanakan tugas non keperawatan serta belum dikembangkan sistem monitoring dan evaluasi kinerja perawat (Hasanbasri dalam Dagde, 2016) data-data tersebut

mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan masih rendah.

Menurut Observasi yang dilakukan peneliti di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi, Pada bulan Februari tahun 2020 selama lebih kurang satu minggu, penulis dapat melihat bahwa di ruang rawat inap terdapat 24 orang perawat, dimana sebagian besar dari perawat tersebut memiliki tingkat kualitas pelayanan yang masih belum optimal karena ada beberapa perawat yang tidak hadir sehingga kekurangan jumlah perawat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittingg

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian (Sujarweni, 2015). Desain ini digunakan untuk mengetahui gambaran kinerja perawat di instalasi rawat inap. Variabel yang diteliti adalah variabel kualitas keperawatan dan variabel karakteristik responden.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mai tahun 2021, di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

Tehnik Pengumpulan Data dengan Metode pengisian form penilaian kualitas pelayanan keperawatan oleh kepala ruangan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi Instrumen Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan form penilaian kualitas pelayanan. Kuisisioner berupa pertanyaan tentang demografi yang berjumlah 4 item pertanyaan terbuka (mencakup: umur, jenis kelamin, lama bekerja dan pendidikan terakhir). Form penilaian kualitas pelayanan terdiri dari 3

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Perempuan	24	100%
Laki-laki	0	0%
Usia		
Dewasa Awal (20-30 tahun)	10	41,6%
Dewasa Pertengahan (30-40 tahun)	10	41,6%
Dewasa Akhir (40-55 tahun)	4	16,6%
Pendidikan Terakhir		
D3	16	66,6%
S1	4	16,6%
NERS	4	16,6%
Masa Kerja		
<1 Tahun	2	8,3%
1-5 Tahun	15	62,5%
>5 Tahun	7	29,1%
Total	24	100%

item penilaian. Penilaian tersebut mengenai aspek perilaku, aspek kemampuan profesional, proses keperawatan”.

Analisa Data adalah “Analisa univariat berfungsi untuk meringkas kumpulan data hasil pengukuran sedemikian rupa sehingga kumpulan data tersebut berubah menjadi informasi yang berguna dan pengolahan datanya hanya satu variabel saja (Sujarweni, 2015).

HASIL

Hasil penelitian digambarkan dengan analisis univariat yang menggambarkan karakteristik frekuensi demografi responden (usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan masa kerja) dan kualitas pelayanan keperawatan yang meliputi aspek perilaku, kemampuan profesional dan proses keperawatan pada perawat di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Masa Kerja

Pengelompokan responden berdasarkan kategori usia, jenis kelamin, lama masa kerja, dan pendidikan terakhir di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi digambarkan pada berikut.

menunjukkan sebagian besar berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 24 responden (100%), sedangkan laki-laki 0 responden (0%). Kategori usia yang menjadi responden pada penelitian ini sebagian besar terdiri dari dewasa awal (20-30 tahun) sebanyak 10 responden (41,6%), sedangkan usia dewasa pertengahan (30-40 tahun) sebanyak 10 responden (41,6%) dan dewasa akhir sebanyak 4 responden (16,6%). Sebagian besar pendidikan terakhir responden pada penelitian ini adalah Diploma (D3) sebanyak 16 responden (66,6%), sedangkan yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1) sebanyak 4 responden (16,6%) dan Profesi NERS sebanyak 4 responden (16,6%). Responden pada penelitian ini sebagian besar telah memiliki masa kerja <1 tahun sebanyak 2 responden (8,3%) sekitar 1-5 tahun dengan jumlah 15 responden (62,5%), sedangkan untuk dan masa kerja >5 tahun sebanyak 7 responden (29,1%)

2. Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kualitas dan Komponennya (Perilaku, Kemampuan Profesional, dan Proses Keperawatan).

	Amat Baik	Baik	Total
Perilaku	22	88	313
	4	1	0
		%	%
			24
			(100%)
Kemampuan Profesional	22	79	521
	4	9	0
		%	%
			24
			(100%)
Proses Keperawatan	22	79	521
	4	9	0
		%	%
			24
			(100%)

menggambarkan bahwa perawat memiliki tingkat kualitas pelayanan keperawatan

perilaku amat baik sebanyak 21 responden (88%), sedangkan yang memiliki penilaian perilaku baik sebanyak 3 responden (13%). Kemampuan profesional perawat yang amat baik sebanyak 19 responden (79%) sedangkan kemampuan profesional perawat yang baik sebanyak 5 responden (21%). Perawat yang memiliki penilaian amat baik pada proses keperawatan sebanyak 19 responden (79%), sedangkan yang memiliki penilaian baik pada proses keperawatan sebanyak 5 responden (21%).

PEMBAHASAN

a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari penelitian ini diperoleh kategori karakteristik responden berdasarkan usia berada pada usia awal (20-30) sebanyak 10 responden (41,6%), sedangkan usia dewasa pertengahan (30-40 tahun) sebanyak 10 responden (41,6%) dan dewasa akhir (40-55 tahun) sebanyak 4 responden (16,6%). Usia dalam penelitian ini dikategorikan menurut Kozier (2016) yaitu dewasa awal (20-30 tahun), dewasa pertengahan (30 - 40 tahun) dan dewasa akhir (40 - 55 tahun). Menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak berdasarkan usia dengan kategori usia pertengahan (30-40 tahun) sebanyak 10 responden (41,6%).

b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil dari distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan yaitu 20 responden (100%) dan jenis kelamin laki-laki 0 responden (0%). Hal ini dibuktikan pada saat pengambilan data yang hadir hanya perawat perempuan.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil dari distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir dari tabel 1.1 pendidikan terakhir responden pada penelitian ini adalah Diploma (D3) sebanyak 16 responden (66,6%), sedangkan yang berpendidikan

terakhir Sarjana (S1) sebanyak 4 responden (16,6%) dan Profesi NERS sebanyak 4 responden (16,6%). Menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah D3 sebanyak 16 responden (66,6%).

d) Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Hasil dari distribusi frekuensi responden berdasarkan masa kerja menunjukkan bahwa rata-rata perawat yaitu perawat yang memiliki masa kerja memiliki masa kerja <1 tahun sebanyak 2 responden (8,3%) sekitar 1-5 tahun dengan jumlah 15 responden (62,5%), sedangkan untuk dan masa kerja >5 tahun sebanyak 7 responden (29,1%). Menunjukkan bahwa frekuensi responden terbanyak pada kategori 1-5 tahun dengan jumlah 15 responden (62,5%)

a) Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Prilaku

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan keperawatan pada komponen perilaku dikatakan termasuk dalam kategori amat baik yaitu sebanyak 21 responden (88%) dan kategori baik sebesar 3 responden (13%). Lebih dari setengah responden memiliki perilaku yang amat baik.

b) Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Kemampuan Profesional

Sementara itu, kinerja perawat berdasarkan komponen kemampuan profesional termasuk dalam kategori amat baik sebesar 19 responden (79%) dan kategori baik sebesar 5 responden (21%). Tingginya kemampuan profesional perawat didukung dengan adanya kemampuan yang baik yang ada pada diri perawat, hal ini dapat dilihat bahwa sebagian besar perawat memiliki nilai yang baik dalam pelaksanaan tugas, pemberian pelayanan sesuai dengan standar asuhan keperawatan, terampil, cepat dan tanggap, serta memperhatikan keselamatan diri. Kemampuan yang dimiliki perawat ini

akan membuat kualitas pelayanan keperawatan menjadi amat baik.

c) Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Proses Keperawatan

Kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan proses keperawatan termasuk dalam kategori amat baik yaitu sebesar 19 responden (79%) dan kategori baik sebesar 5 responden (21%). Amat baiknya proses asuhan keperawatan perawat di Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dapat dilihat dari sebagian besar perawat sudah dapat melakukan perencanaan, diagnosis, implementasi dan evaluasi dengan baik

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi. Jumlah responden yang dipilih sebanyak 24 responden yaitu perawat.

1. Gambaran karakteristik responden diruang rawat inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi dalam penelitian ini mayoritas presentase usia terbanyak adalah kategori dewasa awal dan pertengahan (30-40 tahun) yaitu 41,6%, berjenis kelamin perempuan yaitu 100%, presentase pendidikan terakhir terbanyak adalah D3 yaitu 66,6% dan presentase masa kerja terbanyak adalah 1-5 tahun yaitu 62,5%.

2. Gambaran kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi berdasarkan komponen yang mencakup aspek perilaku dapat dikatakan amat baik dengan presentase 88%, aspek kemampuan profesional dikatakan amat baik dengan presentase 79% dan aspek proses keperawatan dikatakan amat baik dengan presentase 79%. Gambaran kinerja perawat pelaksana di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi

dapat dikatakan baik terendah sebanyak 3 responden (13%)

SARAN

1. Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi
Penelitian tentang “Gambaran kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi” didapatkan sebagian besar tingkat kualitas pelayanan keperawatan yaitu amat baik, namun tetap diharapkan kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi agar selalu memberikan motivasi terhadap perawat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya
2. Institusi Pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi dan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan keperawatan dan dapat dijadikan bahan referensi untuk pengembangan Ilmu Keperawatan terutama dalam bidang manajemen keperawatan
3. Peneliti Selanjutnya
Peneliti yang selanjutnya diharapkan dapat menghubungkan variabel kualitas pelayanan keperawatan dengan variabel lainnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperhatikan pertanyaan yang sekiranya harus dijawab dengan mutlak seperti kejujuran

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada semua pihak terkait yang telah mendukung dan membantu dalam proses pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik

KEPUSTAKAAN

PPNI.(2016).*Perubahan Pedoman Pengembangan Keperawatan Berkelanjutan Perawat Indonesia*, Jakarta Selatan : Dewan Pengurus Pusat.

Suarli, S., Bahtiar., 2018.
Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik. Jakarta: Erlangga

Dagde, Imam Sri. (2016), *Pengembangan Manajemen Kualitas Perawat dan Bidan*, Yogyakarta: KMKP Universitas Gadjah Mada

Sujarweni, V. W. (2015).
Statistik Untuk Kesehatan. Yogyakarta: Gava Media