

KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DI RUANG MEDIKAL BEDAH RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN

Pomarida Simbolon¹, Samfriati Sinurat²

STIKes Santa Elisabeth Medan

Email Korespondensi: *pomasps@yahoo.com*

Artikel history

Dikirim, Sept 29th, 2021

Ditinjau, Nov 12th, 2021

Diterima, Des 29th, 2021

ABSTRACT

Good nurse performance is a guarantee of the quality of health services provided to patients, both sick and healthy. In improving the quality of health services, the performance of a nurse must be high. This study aims to determine the service quality of nurses in the medical-surgical room at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2020. The design of this research is descriptive. The sample in the study amounted to 30 people. The research instrument used a questionnaire. Data were analyzed univariately. The results of the study obtained that the quality of nurse service from five dimensions showed that the majority of nurses had responsiveness, assurance, empathy in each good category, 30 people (100%), and reliability, tangibility in each good category as many as 29 people (96.7%). Nurses are expected to be able to maintain and improve the quality of nursing services well.

Keywords: Quality of Nurse Services

ABSTRAK

Kinerja perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien baik yang sakit maupun sehat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kinerja seorang perawat haruslah tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. Rancangan penelitian deskriptif. Sampel dalam penelitian berjumlah 30 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat. Hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan perawat dari lima dimensi menunjukkan mayoritas perawat memiliki *responsiveness, assurance, empathy* masing-masing kategori baik 30 orang (100%), dan *reliability, tangibility* masing-masing kategori baik sebanyak 29 orang (96,7%). Diharapkan perawat mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perawat dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Perawat

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan berperan penting dalam mempercepat proses penyembuhan dan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Menurut Undang- Undang RI Nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pada zaman sekarang ini , pelayanan kesehatan yang baik merupakan bagian utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Dengan pelayanan yang baik, rumah sakit diharapkan memiliki keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang berkualitas dan efisien. Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan keperawatan yang berkualitas semakin meningkat seiring meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Rumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas mealainkan dengan sikap dan layanan sumber daya manusia adalah hal yang sangat berpengaruh dengan pelayanan yang dihasilkan (Manurung, 2020).

Kinerja perawat sebagai tumpuan pelayanan kesehatan merupakan masalah yang sangat penting untuk dikaji dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Kinerja perawat yang baik merupakan jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien baik yang sakit maupun sehat. Dalam meningkatkan

kualitas pelayanan kesehatan kinerja seorang perawat haruslah tinggi, akan tetapi sering ditemukan keluhan tentang kualitas pelayanan kesehatan yang berasal dari kinerja perawat. Untuk itu perlu Rumah Sakit memfokuskan masalah kualitas pelayanan terhadap kinerja perawat (Abdullah, 2013).

Pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk kehidupan masyarakat dan mereka berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan di rumah sakit mewajibkan dokter dan perawat bertanggung jawab untuk membantu pemulihan pasien, mengetahui perkembangan kesehatan, kebutuhan layanan kesehatan serta melibatkan masyarakat yang dilayani dalam menentukan cara yang tepat untuk menyelenggarakan layanan kesehatan. Oleh karena itu pelayanan keperawatan merupakan salah satu keunggulan aspek yang harus mendapatkan perhatian penting karena pelayanan keperawatan salah satu pelayanan yang paling sering dan paling lama kontak dengan pasien (Agung et al., 2016).

Pelayanan yang berkualitas merupakan upaya pelayanan untuk memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Seiring meningkatnya pengetahuan, pendidikan dan pendapatan masyarakat, maka masyarakat mengharuskan untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas semakin meningkat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan kesesuaian pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien (Ibrahim et al., 2018). Kualitas

elayanan dapat dilihat dari penampilan yang baik, kemampuan dan daya tanggap yang dimiliki oleh seorang perawat dalam suatu pelayanan yang dapat memberikan hasil yang baik untuk masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya rumah sakit harus cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien baik dari segi administrasi, pengobatan dan ketepatan saat melakukan tindakan (Sofiyah, 2018).

Hasil penelitian di Belanda (2016) 123 perawat merespon rata-rata 45% tidak puas dengan kualitas pelayanan keperawatan (Stalpers et al., 2016). Hasil penelitian (Kasim & Abdurrouf, 2016) di rumah sakit Semarang didapatkan sebanyak 10 responden (30,3%) tidak puas terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian (Fikri et al., 2016) menyatakan bahwa 68,3% pasien menilai kurang terhadap pelayanan pengambilan kartu pasien dan masih rendahnya penilaian pasien terhadap pelayanan perawat di poliklinik 64,4%, perawat mempunyai sikap yang kurang ramah 64,9% menilai kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian (Manurung, 2020) di RSUD DR. Pirngadi Medan menyatakan dari 51 responden, sebagian besar responden mengatakan bahwa perawat kurang handal yaitu sebanyak 32 (62,75%), menerima kepastian yang kurang yaitu sebanyak 29 (56,86%), menerima penampilan yang kurang yaitu sebanyak 28 (54,90%), perawat kurang empati yaitu sebanyak 32 (62,75), perawat tidak tanggap yaitu sebanyak 31 (60,78, dan pasien yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan

keperawatan yaitu sebanyak 32 (62,75%).

Dari hasil survei yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terhadap 5 orang pasien yang dirawat di rumah Sakit Santa Elisabeth Medan di ruang medikal bedah (Maria, Marta, Yosef dan Lidwina) di peroleh data sebanyak 2 orang mengatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat seperti sebelum melakukan tindakan telebih dahulu dijelaskan apa tujuan dan fungsi diberikannya tindakan atau obat tersebut, 2 orang mengatakan kurang puas dikarenakan pasien tersebut terlalu lama menunggu dalam proses penanganan ataupun pemberian obat dan 1 orang mengatakan tidak puas dalam kualitas pelayanan perawat dimana pasien tersebut mengatakan penanganannya sangat lambat, pemberian obatnya juga terlalu lama dan informasi yang didapatkan dari perawat masih kurang.

Kualitas pelayanan keperawatan adalah suatu penampilan yang sesuai atau yang berhubungan dari suatu intervensi yang diketahui aman, yang mampu memberikan hasil yang baik kepada masyarakat yang bersangkutan dan yang memiliki kemampuan untuk menghasilkan dampak dari kesakitan, ketidakmampuan. Kualitas pelayanan keperawatan sangat penting bagi organisasi kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan memenuhi kebutuhan pasien melalui rasa peduli, jujur, empati, dan bertanggung jawab. Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di sebuah rumah sakit harus bertindak secepatnya untuk meningkatkan

kualitasnya baik sarana maupun prasarana, pelayanan terhadap pasien serta meningkatkan kualitas tenaga medis lainnya. Sehingga dengan ini akan terciptanya kepuasan pelanggan/pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut (Sofiyah, 2018)

Keberhasilan pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat rumah sakit dalam melaksanakan layanan keperawatan di rumah sakit yang akan mempengaruhi kepuasan pasien. Perawat harus meningkatkan pelayanan kepada pasien dengan menunjukkan rasa penerimaan yang baik terhadap pasien dan keluarga pasien dengan sikap ramah, memberikan pelayanan keperawatan harus sabar dan bersedia memberikan pertolongan kepada pasien, sikap perawat harus jujur, dan berkomunikasi dengan baik dengan pasien, sikap perawat harus mampu bekerjasama dengan baik kepada pasien maupun keluarga pasien. Dalam hal ini perawat juga dituntut untuk lebih baik lagi dalam pelaksanaan implementasi keperawatan yaitu dalam tahapan persiapan, perencanaan dan terminasi (Ryandini, 2019).

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian penting karena pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang paling lama dan paling sering kontak dengan pasien. Dengan memberikan pelayanan keperawatan yang baik serta dilaksanakan sesuai dengan standar diharapkan kepuasan pasien akan meningkat (Agung et al., 2016). Kualitas pelayanan perawat sangat penting untuk meningkatkan

kepercayaan seseorang dalam mempertahankan kualitas yang baik dan dapat meningkatkan kesempurnaan dan penampilan suatu pelayanan keperawatan yang diberikan pada seseorang.

METODE

Rancangan penelitian merupakan teknik yang digunakan peneliti untuk menyusun studi dan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang relevan dengan pertanyaan peneliti (Beck & Polit, 2012). Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah mengamati, menggambarkan, dan mendokumentasikan aspek situasi seperti yang terjadi untuk dijadikan titik awal untuk hipotesis atau teori pembangunan penelitian. Rancangan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu hasil dari lembar kuesioner kualitas pelayanan perawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020. Populasi merupakan keseluruhan kumpulan kasus dimana seorang penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tersebut (Polit & Beck, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana yang menjalankan tugas sebagai perawat di ruang medikal bedah (Lidwina, Yoseph, Maria, Martha) Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020 dengan jumlah populasi perawat pelaksana sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam proposal ini menggunakan teknik *total sampling*, dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Polit & Beck, 2012). Jadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh perawat

pelaksana di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan adalah sebanyak 30 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisa secara univariat untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan perawat di RSE Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Demografi Responden di Ruang Medikal Bedah rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020

| Karakteristik | f | % |
|----------------------|-----------|------------|
| Umur | | |
| Remaja akhir (17-25) | 13 | 43,3 |
| Dewasa awal (26-35) | 13 | 43,3 |
| Dewasa akhir (34-45) | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 3 | 10 |
| Perempuan | 27 | 90 |
| Total | 30 | 100 |
| Agama | | |
| Khatolik | 14 | 46,7 |
| Protestan | 16 | 53,3 |
| Total | 30 | 100 |
| Pendidikan | | |
| D3 | 22 | 73,3 |
| S1 | 8 | 26,7 |
| Total | 30 | 100 |

Berdasarkan tabel 1 diperoleh responden yang memiliki umur 17-25 tahun (remaja akhir) sebanyak 13 orang (43,3%), umur 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 13 orang (43,3%), dan umur 34-45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 4 orang (13,3%). Jenis kelamin responden yang paling banyak adalah

perempuan sebanyak 27 orang (90%), dan yang paling sedikit laki-laki sebanyak 3 orang (10%). Agama responden yang paling banyak adalah kristen protestan sebanyak 14 orang (53,3%), dan agama khatolik sebanyak 14 orang (46,7%). Pendidikan terakhir menunjukkan yang paling tinggi adalah lulusan DIII Keperawatan sebanyak 22 orang (73,3%), dan yang terrendah adalah S1 Keperawatan sebanyak 8 orang (26,7%).

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang berumur 17-25 tahun (Remaja akhir) adalah sebanyak 13 orang (43,3%) dan umur 26-35 tahun (Dewasa awal) sebanyak 13 orang (43,3%). Peneliti berasumsi bahwa tenaga kesehatan dengan usia remaja akhir dan dewasa awal cenderung sama-sama ingin berusaha meningkatkan kemampuannya kepada pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan perawat. Jadi dalam setiap tindakan tenaga kesehatan remaja akhir masih mempertahankan ideal diri sehingga berupaya mematuhi standar-standar yang berhak ditempat kerjanya sedangkan tenaga kesehatan yang berusia dewasa awal merasa diimbangi oleh tenaga kesehatan yang usia remaja akhir sehingga mempunyai harapan yang ideal mengenai dunia kerja.

Berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang (90%). Peneliti berasumsi bahwa tenaga kesehatan perempuan maupun laki-laki, sama-sama mempunyai peluang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan perawat. Sehingga

dalam melaksanakan asuhan keperawatan diharapkan semua tenaga kesehatan baik laki-laki maupun perempuan dapat menunjukkan sikap dan perilaku yang baik kepada pasien sehingga kualitas pelayanan perawat dapat bertahan dengan baik dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan agama didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang beragama Protestan sebanyak 16 orang (53,3%), dan minoritas beragama Khatolik sebanyak 14 orang (46,7%). Peneliti berasumsi bahwa responden mayoritas beragama Kristen protestan, karena tempat penelitian berada di ruangan medikal bedah (Maria, Martha, Lidwina, Yoseph) Ruah Sakit Santa Elisabeth Medan dimana responden di ruangan tersebut sebanyak 30 orang dan peneliti berada pada daerah yang beragama Protestan. Sehingga dalam pelaksanaan kualitas pelayanan perawat dapat disimpulkan bahwa protestan dan khatolik memiliki kualitas pelayanan perawat yang baik.

Berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang berpendidikan D3 sebanyak 22 orang (73,3%), dan minoritas berpendidikan S1 sebanyak 8 orang (26,7%). Peneliti berasumsi bahwa pendidikan D3 memiliki kualitas pelayanan perawat lebih tinggi karena tenaga kesehatan dengan latar belakang pendidikan D3 memiliki pengalaman bekerja lebih cepat dan lebih lama, tenaga kesehatan dengan latar belakang D3 cenderung lebih dulu bertemu langsung dengan

pasien dikarenakan masa pendidikan yang lebih cepat dibandingkan dengan pendidikan S1.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pleayanan Perawat di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2020

| Tangibility | F | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Kurang | 1 | 3,3 |
| Baik | 29 | 96,7 |
| Total | 30 | 100 |
| Reliability | F | % |
| Kurang | 1 | 3,3 |
| Baik | 29 | 96,7 |
| Total | 30 | 100 |
| Responsiveness | F | % |
| Baik | 30 | 100 |
| Total | 30 | 100 |
| Assurance | F | % |
| Baik | 30 | 100 |
| Total | 30 | 100 |
| Emphaty | F | % |
| Baik | 30 | 100 |

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Tahun 2020

| Kualitas pelayanan | F | % |
|---------------------------|-----------|------------|
| Kurang | 1 | 3,3 |
| Baik | 29 | 96,7 |
| Total | 30 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 diperoleh kualitas pelayanan pada indikator *tangibility* (bukti fisik) yang baik adalah sebanyak 29 orang (96,7%) dan kualitas pelayanan perawat kurang adalah 1 orang (3,3%). Berdasarkan tabel 3 diperoleh kualitas pelayanan pada indikator *reliability* (kehandalan) yang baik adalah sebanyak 29 orang (96,7%)

dan kualitas pelayanan perawat kurang adalah 1 orang (3,3%). berdasarkan tabel 4 diperoleh kualitas pelayanan pada indikator *responsiveness* (ketanggapan) yang baik adalah sebanyak 30 orang (100%). berdasarkan tabel 5 diperoleh kualitas pelayanan pada indikator *assurance* (jaminan) yang baik adalah sebanyak 30 orang (100%). Berdasarkan tabel 6 diperoleh kualitas pelayanan pada indikator *emphaty* (empati) yang baik adalah sebanyak 30 orang (100%).

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan perawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan diperoleh hasil kualitas pelayanan perawat tenaga mayoritas responden dalam kategori baik yaitu 29 orang (96,7%). Peneliti berasumsi bahwa hal ini terjadi karena kualitas pelayanan perawat sangat dibutuhkan tatanan layanan tenaga kesehatan ketika seseorang tenaga kesehatan memberikan asuhan keperawatan secara langsung kepada pasien. Tindakan keperawatan yang didampingi dengan kualitas pelayanan akan meningkatkan keenyamanan pasien dan bahkan meingkatkan kesembuhan pasien, karena pasien merasa terpenuhi kebutuhan fisi, emosi dan spiritual, dan pasien merasa nyaman dengan pelayanan perawat.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan tenaga perawat di ruang medikal bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2020 didapatkan

majoritas perawat memiliki kualitas pelayanan baik, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan perawat dengan kategori baik. Disarankan bagi Rumah Sakit lebih meningkatkan ataupun mempertahankan kualitas pelayan perawat yaitu *responsiveness, assurance, emphaty, reliability*, dan *tangibility* untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, A. Z., Hamzah, A., & Mulyono, M. H. (2013). Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III 16.06. 01 Ambon. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(01), 8270.
- Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). Effect Of Nursing Quality OffService Facilities And Interest On Patient Satisfaction In The TourismUIT Makassar Hospital. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Ut Makassar*, 1(2).
- Aisyah, S. (2015). Work Values and Job Satisfaction Among Academician in Public and Private University. *Jurnal Kemanusiaan*, 24(2), 43–58.
- Andhiny, M. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Pusat

- Pelayanan Satu Atap (PPSA) PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Fisik, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.
- Ibrahim, M., Milwati, S., & Maemunah, N. (2018). *Perbedaan kualitas Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang UGD Dengan Rawat inap Puskesmas Dau Malang*. 3, 785–790.
- Kasim, M., & Abdurrouf, M. (2016). (the Increasing Service Quality and Nursing Care Documentation By Team Method Implementation). *NurseLine Journal*, 1(1), 62–72. <https://doi.org/10.1177/1559827613490504>
- Manurung, P. Z., Simanjorang, A., & Hadi, A. A. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang RAWAT Inap RSUD DR. Pirngadi Medan. *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion*, 3(2), 129-135.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Polit & Beck. (2012). *Nursing research : Generating and Assessing Evidence For Nursing Practice*, Ninth Edition. China: Lippincot Company.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Sari, I. ratna. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal*. 1–13.
- Sofiyan, R. (2018). The Graduate Program of Universitas Galuh Master of Management Studies Program. *Journal of ManagementReview*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1802>
- Stalpers, D., Linden, D. V. D. L., Kaljouw, M. J., & Schurmans, M. J. (2016). Nurse-perceived quality of care in intensive care units and associations with work environment characteristics: a multicentre survey study. *Journal of*

Advanced Nursing, 73(6),
1482–1490.

<https://doi.org/10.1111/jan.13242>

Yuwono, E., Hartati, C. S., & Winarko, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Perawat Untuk Meningkatkan Kepuasan Klien Di RSI Siti Hajar Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(02), 112-125