
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

Witriza Aprilia Putri

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Perintis Padang, (Padang), (Indonesia)

*Corresponding author email :witriza.aprilia@gmail.com

History Article

Article history:

Received November
08, 2025

Approved Desember
26, 2024

Keywords:

*Hospital, service
quality, nursing.*

ABSTRACT

The assessment of the quality of nursing services is highly dependent on nurses and this will be a reference for the community in the quality of service in a hospital, lack of motivation and desire for career development by nurses will have a bad impact in providing quality nursing services to patients so as to provide quality nursing services at the hospital. The purpose of this study was to determine the analysis of the quality of nursing services at the IBNU SINA Islamic Hospital Bukittinggi. This research method uses a descriptive method. The sample in this study was 36 respondents. The instruments in this study were questionnaires and observation sheets. The results of the study showed that in general the quality of nursing services showed good quality, which was seen in around 55.6% of respondents answering good results while the remaining 44.4% chose bad results.

ABSTRAK

Penilaian baik atau buruknya kualitas pelayanan keperawatan sangat bergantung pada perawat dan hal ini akan menjadi acuan masyarakat dalam kualitas pelayanan disebuah rumah sakit, kurangnya motivasi dan keinginan untuk pengembangan karir oleh perawat akan memberikan dampak menjadi tidak baik dalam memberikan kualitas pelayanan keperawatan kepada pasien sehingga memberikan kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit islam IBNU SINA Bukittinggi. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 36 orang responden. instrumen dalam penelitian ini berupa kuisioner dan lembar obsevasi. Hasil penelitian menunjukkan secara umum kualitas pelayanan keperawatan menunjukkan kualitas yang baik yang mana hasil ini nampak pada sekitar 55,6% responden menjawab hasil yang baik sementara sisanya yaitu

44,4% memilih hasil yang tidak baik.

© 2024 Jurnal NGABDI Lichen Institute

*Corresponding author email: author@mail.com

PENDAHULUAN

Pertumbuhan rumah sakit saat ini berkembang dengan pesat. Data Kemenkes menunjukkan, jumlah rumah sakit swasta yang terdaftar pada tahun 2015 sebanyak 455 untuk rumah sakit umum dan 246 untuk rumah sakit khusus rumah sakit umum swasta non profit sebanyak 531 dan rumah sakit khusus non profit berjumlah 202. Jumlah tersebut meningkat jika dibandingkan tahun sebelumnya, dimana rumah sakit swasta kategori umum sebanyak 300 dan kategori khusus sebanyak 168. Sedangkan rumah sakit swasta non profit untuk kategori rumah sakit umum sebanyak 515 dan kategori khusus sebanyak 212 (Depkes RI 2015).

Semakin banyaknya rumah sakit baik pemerintah, swasta atau asing menimbulkan munculnya persaingan, tidak hanya dalam merebut pasar atau meningkatkan mutu dan pelayanan rumah sakit namun juga persaingan dalam mendapatkan sumber daya manusia yang terbaik. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam peningkatan mutu pelayanan yang dimiliki setiap rumah sakit. Sumber daya manusia terbanyak di rumah sakit dan yang melakukan interaksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dapat dinilai sebagai salah satu indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di rumah sakit (Aditama, 2000).

Kualitas pelayanan keperawatan adalah sikap profesional perawat yang memberikan kenyamanan dan perlindungan bagi setiap pasien yang sedang menjalani proses pemulihan. Penilaian baik atau buruknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan sangat bergantung pada perawat hal ini akan menjadi acuan masyarakat dalam kualitas pelayanan di sebuah Rumah Sakit (DepkesRI 2009). Keperawatan merupakan sebuah profesi dan perawat sebagai tenaga profesional yang bertanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan (Wijayana 2008).

Tujuan pelayanan keperawatan ditetapkan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan dalam sebuah rumah sakit dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya (Arwani,2006). Pelayanan keperawatan yang baik menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit khususnya Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. Namun demikian hingga kini informasi ilmiah terkait kualitas layanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi belum diketahui khususnya tahun pada periode ini. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu penelitian terkait kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

METODE

Penelitian ini telah dilaksanakan di Rumah Sakit Islam IBNU SINA Bukittinggi tahun 2017. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mendeskripsikan atau menguraikan bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi (Notoatmodjo, 2005).

Sampel merupakan bagian populasi yang diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki populasi (Alimul Hidayat, 2008:32). Menurut Ari kunto jika populasi < 100 maka cara pengambilan sampel adalah seluruh populasi dijadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini semua populasi yang memenuhi kriteria sebanyak 36 orang. Teknik penetapan sampel adalah total sampling sehingga jumlah sampelnya 36 orang (Riduwan, 2013) dengan kriteria yaitu a) perawat yang bersedia untuk diteliti, b) perawat yang berada di tempat penelitian, perawat sakit atau cuti. Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik (cermat, lengkap dan sistematis) sehingga lebih mudah diolah (Saryono, 2011). Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuisisioner tentang motivasi yang terdiri dari 20 pertanyaan, dan pengembangan karir terdiri dari 10 pertanyaan serta menggunakan lembar observasi tentang kualitas pelayanan keperawatan yang terdiri dari 15 pernyataan.

Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan diolah dengan cara manual yaitu : a) Editing merupakan proses pemeriksaan kembali jawaban responden hasil wawancara dan pengamatan pada kuesioner. b) Skoring merupakan Pemberian nilai skor yang didapat dari nilai skor, c) Coding merupakan Mengkode data adalah kegiatan mengklasifikasi data dan memberi kode untuk masing-masing jawaban yang ada pada kuesioner. d) Entry merupakan Data yang sudah di edit dan diberi kode, dimasukan ke komputer untuk dianalisa, e) Cleaning. Analisis dilakukan secara deskriptif melalui pengukuran rata-rata skor yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Tahun 2017 menunjukkan secara umum kualitas pelayanan yang baik yang mana tampak sekitar 20 responden perawat atau sekitar 55,6% menjawab mutu pelayanan bagi perawat yang baik, sementara itu sekitar 16 Responden atau 44.4% menjawab mutu layanan bagi perawat yang tidak baik (Tabel 1).

Tabel 1. Kualitas Pelayanan Keperawatan RSI IBnu Sina Tahun 2017.

Kualitas Pelayanan Keperawatan	N	Persentase (%)
Baik	20	55.6%
Tidak Baik	16	44.4%
Total	36	100

Menurut Sari (2009) seperti dikutip oleh Hermanto (2010), mutu atau kualitas yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tappen (2002) menjelaskan

penyesuaian terhadap keinginan pelanggan dan sesuai dengan standar yang berlaku serta tercapainya tujuan yang diharapkan.

Pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang menyelenggarakannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman, dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan pasien walaupun merupakan nilai subyektif, tetapi tetap ada dasar obyektif yang dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu pelayanan dan pengaruh lingkungan.

Donabedian (2000), mengatakan bahwa “ Mutu adalah suatu sifat yang dimiliki dan merupakan suatu kepuasan terhadap unit pelayanan tertentu bahwa pelayanan di bagi kedalam paling sedikit dua bagian : tehnik dan interpersonal. Perlu dibedakan apa yang merupakan mutu atau kebaikan dalam masing – masing bagian ini. Dan mutu pelayanan terdiri dari aplikasi ilmu kedokteran (medical science) dan teknologi dalam suatu cara, yang memaksimalkan manfaat terhadap kesehatan, tanpa menambah resikonya. Oleh karenanya, derajat mutu yang disediakan diharapkan memberikan keseimbangan yang paling baik antara resiko dan manfaat”.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan keadaan yang dapat menggambarkan tingkat kesempurnaan suatu tampilan dari produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara bio-psiko-sosial-spiritual pada individu yang sakit maupun yang sehat yang dilakukan berdasarkan standar asuhan keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pasien atau masyarakat (Wijono, 2011). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulung (2013) yang meneliti tentang pengembangan karier perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan profesional di Ruang Anak RSUP. Dr. M. Djamil Padang menyatakan bahwa pendidikan dan pengembangan karir perawat mempunyai pengaruh terhadap mutu/kualitas pelayanan keperawatan sehingga hal ini mampu meningkatkan kompetensi dan kinerja perawat dalam menunjang kualitas pelayanan keperawatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka kesimpulan yang diperoleh yaitu pada tahun 2017 di Rumah Sakit Islam Ibnu sina Bukittinggi diketahui secara umum kualitas layanan bagi perawat, memiliki nilai yang baik yang mana hal tersebut diperoleh melalui penilaian sebagian besar (55,6%) perawat atas kualitas pelayanan yang mereka dapat.

REFERENCES

- Aditama, R. A. (2020). Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi. AE. Publishing
- Alimul, Hidayat A.A. (2008). Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa. Data. Jakarta: Salemba Medika
- Arwani. 2006. Manajemen Bangsal Keperawatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Donabedian, A, 2000, Exprolation in Quality assesment and monitoring, Health. administrasion Press, Arbor Michigan.
- Depkes RI. 2009. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depertemen Republik. Indonesia.
- Departemen Kesehatan RI (2015) Profil Kesehatan Indonesia 2015 Jakarta: DepKes RI
- Hermanto, 2010. Persepsi Mutu Pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Dr. H. Soemarno Sostroadmojo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Riduwan. 2013. Dasar-dasar Statistik. Bandung: Alfabeta.
- Saryono. (2011). Metodologi penelitian keperawatan. Purwokerto: UPT. Percetakan dan Penerbitan UNSOED
- Wijono, S. (2011). Stres Kerja Dibalik Makna dan Dampaknya dalam Organisasi. Pidato Pengukuhan Guru Besar. Salatiga
- Sulung, N. (2013). Pengembangan Karir Perawat Terhadap Peningkatan Mutu. Pelayanan Keperawatan Profesional Di Ruang Rawat Inap Anak RSUP M. Jamil Padang.