



Clinergi: Jurnal Public Health and Clinical Science

Vol.,1 No. 1 (2025), 19-25

p-ISSN: XXXX e-ISSN: XXXX

Journal homepage: <https://athallahpublishing.com/index.php/clinergy/index>

Research Paper

Optimalisasi Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Mutu Layanan Keperawatan di RSUD Tengku Sulung

Laila Nur Hayati

Universitas Hang Tuah Surabaya, Indonesia

Laela201@gmail.com

*Corresponding author

ARTICLE INFO

Keywords:

Constraint Induced
CIMT
Ekstremitas Atas
Rehabilitasi Motorik
Stroke Non Hemoragik

Article history

Received: 12 Mei 2025

Revised: 20 Juni 2025

Accepted: 20 Juli 2025

Available online: 27 Juli 2025

To cite in APA style

ABSTRACT

Perawat adalah tenaga yang paling sering kontak langsung dengan pasien dan keluarga, sehingga peranannya sangat menentukan mutu serta citra rumah sakit. Pelayanan keperawatan menentukan nilai suatu pelayanan kesehatan sehingga perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Perawat di Unit Rawat Inap Keperawatan RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang serta membuat alternatif pemecahan masalah dan membuat rencana intervensi (POA) untuk pengoptimalisasian kinerja Perawat tersebut. Metode penelitian digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif eksploratif menggunakan desain residensi fenomenologi dalam mendapatkan informasi, dan menggunakan metode wawancara mendalam (*indepth interview*). Jumlah Informan ada 3 orang dengan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Hasil penelitian yaitu masalah adalah belum optimalnya pelaksanaan kinerja perawat yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional Rumah Sakit (SPO) sehingga perlu disusun rencana ntervensi untuk mengatasi masalah tersebut. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil wawancara dan observasi belum optimalnya pelaksanaan kinerja perawat yang sesuai dengan Standar Prosedur Operasional Rumah Sakit (SPO) disebabkan oleh beberapa hal salah satunya adalah masih kurangnya SDM serta belum dlakukannya evaluasi kinerja perawat secara berkesinambungan.

Copyright © 2025 Authors

This is an open access article under [CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license



Pendahuluan

Menurut Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memiliki tenaga tetap yang meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan. Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan, rumah sakit tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mampu berkembang dan bersaing. Dimana sumber daya yang berkualitas sangat menentukan kinerja dari rumah sakit. Khususnya sumber daya manusia yang berprofesi sebagai perawat (Anggoronggang, 2014). Perawat adalah tenaga yang paling dominan yang memberikan pelayanan kepada pasien selama 24 jam secara terus-menerus. Dengan demikian, perawat adalah tenaga yang paling sering kontak langsung dengan pasien dan keluarga, sehingga peranannya sangat menentukan mutu serta citra rumah sakit. Pelayanan keperawatan menentukan nilai suatu pelayanan kesehatan sehingga perawat adalah salah satu unsur vital dalam rumah sakit (Artianingsih, 2016).

Kinerja perawat saat ini dapat dilihat dari beberapa aspek seperti dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang mengacu pada 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. Dalam penelitian Budiarto (2016) kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh factor individu masing-masing baik motivasi ataupun kepuasan kerjanya dan factor organisasi yaitu bagaimana budaya organisasi itu sendiri, dimana dari factor tersebut akan terjadi interaksi yang akan membentuk perilaku, gaya hidup dan etika kerja. Kinerja perawat adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta norma dan etika, dimana kinerja yang baik memberikan kepuasan pada pengguna jasa (Mathius, 2013). Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting untuk dikaji dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja yang baik adalah jembatan dalam jaminan

kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Langingi, 2015). Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung merupakan RSUD milik Pemerintah Daerah Kabupaten Indragiri Hilir yang terletak di jalan Penunjang Pulau Kijang Kecamatan Reteh. RSUD Tengku Sulung merupakan Rumah Sakit (RS) tipe kelas D RSUD Tengku Sulung menerima pelayanan pasien selain dengan pembayaran tunai yaitu pasien dengan Askes, jaminan perusahaan, amkesmas, dan jampersal. Jumlah sumber daya yang tersedia di unit Rawat Inap Keperawatan RSUD Tengku Sulung

adalah sebanyak 11 orang. tenaga perawat dengan status Pegawai Negeri Sipil sebanyak 2 orang dan selebihnya adalah tenaga honorer rumah sakit. Jumlah Kunjungan pasien rawat Jalan samapai dengan September 2022 ini sebanyak 1364 kunjungan dan sebanyak 290 kunjungan pasien rawat inap.

Method

Jenis dan rancangan penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu metode pengamatan yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian ini berusaha untuk melihat dan mengetahui gambaran kinerja perawat di unit rawat inap keperawatan RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang. Proses residensi ini menggunakan metode observasi, wawancara langsung, cacatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi, catatan atau memo serta penelusuran dokumen lainnya. Observasi terkait pengamatan berbagai kegiatan yang ada di RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang. Penelitian ini dilakukan di RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau dengan waktu Waktu dilaksanakan penelitian ini dimulai dari tanggal 17 Oktober 2023s/d 02 November 2024. Pemilihan informan berdasarkan asas kesesuaian adalah informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan topik penelitian dan asas kecukupan yaitu informan yang dapat menggambarkan fenomena yang terkait dengan topik residensi. Para informan dalam penelitian ini yaitu direktur, Kasie Keperawatan RSUD Tengku Sulung Pulau Kijang Kepala Ruangan, dan Pasien Rawat Inap.

Pengumpulan data dengan menggunakan ata primer dan data sekunder. Data primer diperoleh mahasiswa dengan menggunakan metode wawancara dan pemberan daftar pertanyaan yang disusun sesuai dengan topik residensi yang langsung dibicarakan kepada informan penelitian dan pengamatan secara langsung (observasi). Data sekunder diperoleh mahasiswa berasal dari telaah dokumentasi, sumber datanya adalah dokumen-dokumen yang terkait dengan rei dan residensi yang tersedia di rumah sakit Tengku Sulung.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang adalah Rumah Sakit Umum Daerah Type D yang terletak di Pulau Kijang Kecamatan reteh, milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang didirikan pada Tahun 2005. Merupakan Unit Pelaksana Tehnis dari Dinas Kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur yang secara tehnis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan dan secara operasional kepada Kepala Daerah Kabupaten Indragiri Hilir. RSUD Tengku Sulung salah satu unsur organisasi perangkat daerah dengan disahkannya peraturan daerah tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Rumah

Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang dengan Perda ini maka rumah sakit menjadi unsur Lembaga Tehnik Daerah (LTD) dalam bidang Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung Pulau Kijang dan bertanggung Jawab langsung kepada Kepala Daerah TK II Kabupaten Indragiri Hilir. Rumah Sakit Umum Daerah Tengku Sulung adalah Rumah Sakit dengan Klasifikas Kelas D milik Pemerintah kabupaten Indragiri Hilir dengan Jumlah tempat tidur 50 buah.

Pembahasan

Rencana Intervensi (*Plan, Do, Action*)

a. Material

Dari hasil observasi peneliti di unit Rawat Inap Keperawatan ditemukan bahwa di Unit Rawat inap keperawatan ini sudah terdapat SPO pelaksanaan pelayanan keperawatan, hanya saja petugas/ perawat belum secara maksimal menerapkan SPO tersebut. Hal ini dipengerahui oleh sikap petugas untuk menganggap SPO tersebut tidak penting karena sudah terbiasa melakukan pekerjaan tersebut. Kemudian ditemukan pula SPO yang telah ada sebaifan besar belum di evaluasi/ diperbarui secara relevan. Tidak adanya monitoring dan evaluasi terhadap penerapan pelayanan keperawatan yang sesuai SPO menjadi permasalahan utama di unit keperawatan ini. Hal tersebut sesuai dengan terori dalam buku Mile Tahun 2014 yang memberikan pengertian Evaluasi keperawatan merupakan tahap untuk mengetahui apakah hasil yang diharapkan telah dicapai. Hasil akan dicapai apabila semua aspek penilaian kinerja dilakukan dengan benar dan tepat. Semua proses asuhan keperawatan saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya, sehingga semua aspek harus sesuai dengan standar agar hasil yang dicapai dapat maksimal (Mile, 2014).

b. Man

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis pada kepala ruangan unit keperawatan sekaligus petugas yang bekerja di unit rawat ini didapatkan bahwa tenaga perawat yang bertugas/ SDM yang tersedia belum cukup. Mayoritas petugas sudah bekerja di rumah sakit ini > 5 tahun sehingga mempengaruhi tingkat semangat kerja petugas sehingga menurunkan kualitas kinerja perawat di unit keperawatan. Ini sesuai dengan bahwa kinerja yang baik merupakan penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi (Ilyas, 2011). Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memangku jabatan fungsional maupun structural, tetapi juga kepada seluruh jajara personel di dalam organisasi. Kinerja keperawatan merupakan prestasi kerja yang ditunjukkan oleh perawat dalam melaksanakan tugas dalam pemberian asuhan keperawatan sehingga menghasilkan *output* yang baik kepada *customer* dalam kurun waktu tertentu (Kurniadi, 2013).

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka didapatkanlah alternatif penyelesaian yang di susun dalam beberapa langkah rencana intervensi yaitu dimulai dengan upaya penambahan sumber daya manusia di unit rawat inap keperawatan ini yang mana tujuannya adalah untuk efektifitas kinerja sesuai yang diharapkan. Selain itu rekomendasi solusi yang penulis berikan adalah Untuk perlu dilakukan upaya pelatihan berkelanjutan untuk mengingatkan dan meningkatkan kepatuhan pelayanan keperawatan yang sesuai standar operasional Prosedur.

c. Methode

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis terkait kuantitas pemberian sosialisasi kepatuhan pelayanan berdasar kepada SPO juga belum dilakukan. Menurut sumsi penulis Kurangnya sosialisasi berkelanjutan tentang SPO yang sudah ada membuat petugas lalai dalam menerapkan kepatuhan menjalankan pelayanan sesuai SPO. Petugas juga jarang dilakukan monitoring evaluasi yang dibuktikan dengan tidak adanya reward bagi petugas yang patuh dan sanksi bagi petugas yang tidak patuh. Oleh karena itu diberikan rekomendasi perlu dilakukannya sosialisasi berkelanjutan tentang SPO yang sudah ada dan peningkatan Evaluasi dan Monitoring untuk memantau kinerja perawat dalam memberikan pelayanan.

d. Machine

Dari hasil wawancara bersama informan di dapatkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana dan peralatan di Rumah Sakit Umum Tengku Sulung masih belum lengkap termasuk di unit Rawat Inap Keperawatan. Hal itu membuat terhambatnya pelaksanaan pelayanan yang berstandar. Selain itu didapatkan dari hasil pengamatan yang dilakukan mahasiswa didapatkan petugas shift yang melakukan shift di unit rawat inap keperawatan ini berjumlah 2 orang petugas. Hal ini membuat beban kerja perawat tinggi sehingga mengakibatkan perawat sering melakukan tindakan keperawatan yang tidak sesuai prosedur lagi dan menurunkan kemampuan individu untuk bekerja. Oleh sebab itu diperlukan prasarana yang mendukung untuk mempermudah dan mengesfisienkan pekerjaan petugas jaga.

Hal ini sejalan dengan penelitian muhammad arifki zainaro tahun 2017 tentang pengaruh sarana prasarana, pendidikan dan masa kerja perawat terhadap kepuasan kerja dan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr. a. dadi tjokrodipo bandar lampung dengan sampel 35 responden menggunakan tehnik total sampling, dan respondennya adalah perawat pelaksana. hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa saranaprasarana, pendidikan dan masa kerja perawat, serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat.

e. Environment

Dari hasil wawancara bersama kepala ruangan mengenai kerjasama antar petugas didapatkan hasil bahwa kerjasama antar petugas di rawat inap keperawatan

masih kurang. Hal ini terlihat dari saat shift petugas yang berjumlah 2 orang. Ketika salah satu petugas melakukan pelayanan dan terjadi ketidaksesuaian dengan SPO, Petugas lain acuh dan tidak mengingatkan untuk melakukan pelayanan tersebut sesuai SPO. Selain itu kelalaian akibat tidak terlaksananya SPO sering tidak dilaporkan ke komite mutu rumah sakit Tengku Sulung. Selain itu petugas yang bertugas di unit keperawatan ini adalah seluruhnya berjenis kelamin perempuan. Dimana dari hasil ulasan informan ada sebagian kecil petugas yang memiliki hubungan kurang baik dengan petugas lainnya. Hal itu membuat turunnya rasa kerjasama didalam satu unit. Rekomendasi dari masalah tersebut adalah dengan dilakukan perbaikan komunikasi dan kerjasama petugas dan menciptakan lingkungan yang nyaman untuk bekerja khususnya Unit Rawat inap keperawatan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisis terhadap upaya optimalisasi kinerja perawat di RSUD Tengku Sulung, dapat disimpulkan bahwa kinerja perawat memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan mutu layanan keperawatan di unit rawat inap. Peningkatan mutu pelayanan tidak dapat dicapai tanpa adanya dukungan kinerja perawat yang profesional, responsif, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perawat meliputi kompetensi individu, beban kerja, dukungan manajerial, ketersediaan sarana prasarana, dan kepuasan kerja. Upaya optimalisasi dilakukan melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi melalui pelatihan, penguatan sistem supervisi, pengelolaan beban kerja yang adil, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung dan kolaboratif. Hasil menunjukkan bahwa ketika kinerja perawat dioptimalkan melalui pendekatan manajerial yang tepat, maka indikator mutu pelayanan seperti kecepatan respon, akurasi tindakan keperawatan, komunikasi terapeutik, serta kepuasan pasien akan meningkat secara signifikan. Dengan demikian, optimalisasi kinerja perawat merupakan langkah strategis dalam membangun sistem layanan keperawatan yang bermutu, aman, dan berkelanjutan di RSUD Tengku Sulung.

Referensi

- Almatsier, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Depkes RI. (2018). *Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2020). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Huber, D. (2021). *Leadership and Nursing Care Management* (6th ed.). St. Louis:

Elsevier.

Nursalam. (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Potter, P. A., & Perry, A. G. (2021). *Fundamentals of Nursing* (10th ed.). Elsevier Health Sciences

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Boston: Pearson Education.

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

World Health Organization (WHO). (2020). *State of the World's Nursing 2020: Investing in Education, Jobs and Leadership*. Geneva: WHO Press.