

Efektivitas Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022

Ani Widya Astuti¹, Sancka Stella², Indri Sarwili³

Departemen: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju^{1,2,3}

Jl. Harapan no 50 Lenteng Agung Jakarta Selatan

Email: anicantiquekali@gmail.com

Artikel Info

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi [Creative Commons Atribusi Berbagi Serupa 4.0 Internasional](#).

Kata kunci: kepuasan pasien, kinerja perawat, service excellent

Abstrak

Latar Belakang: Pelayanan prima (*service excellent*) adalah bentuk perhatian kepada pasien dengan mempersembahkan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien. Kinerja perawat dan pelayanan pelayanan tenaga kesehatan di rumah sakit saat ini jadi perhatian pasien.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat.

Metode: Metode penelitian ini bersifat *pre experimental* dengan menggunakan instrument baku kinerja perawat IPA (*Informance Performance Analysis*). Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Dengan jumlah populasi 138 perawat, tapi yang memenuhi syarat penelitian hanya 20 sampel.

Hasil: Hasil dari penelitian ini ialah ada efektivitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022.

Kesimpulan: Ada efektivitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022 dengan p value $0,000 < 0,05$.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang seiring berjalannya waktu terus mengalami perubahan, rumah sakit merupakan lembaga sosial tapi karena adanya rumah sakit swasta menjadikan rumah sakit sebagai badan industri yang berdasar pada manajemen badan usaha.¹ Suatu pelayanan rumah sakit dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh pernyataan pasien apakah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit bisa memenuhi kebutuhan pasien, sehingga persepsi pasien merasa puas atau kecewa dengan pelayanan yang ada.² Kinerja perawat yang baik adalah keinginan seluruh pasien, kinerja merupakan bentuk kualitas dan kuantitas yang diraih dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.³

Kinerja perawat sangat berkaitan erat dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan.⁴ Direktorat Pelayanan Keperawatan Depkes bekerja sama dengan WHO (*World Health Organization*) tahun 2004 yang meneliti beberapa provinsi di Indonesia yang terdiri dari provinsi Kalimantan Timur, Sumatera Utara, Sulawesi Utara, Jawa Barat dan DKI Jakarta didapatkan hasil bahwa selama 3 tahun terakhir sebanyak 70,9% perawat tidak pernah mengikuti pelatihan.⁵ Kinerja perawat di Indonesia masih rendah. Penelitian Maimun (2016) di rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru melaporkan kinerja perawat rendah sebesar 53,4 %.⁶ Penelitian Hidayat (2019) di rumah sakit Surabaya juga memperlihatkan kinerja perawat yang rendah sebesar 50%.⁷ Sementara penelitian yang dilakukan oleh Maulani (2016) di RSUD H. Hanafie Muara Bungo Jambi juga memperlihatkan kinerja perawat dalam kategori kurang baik sebesar 47,6 %. Bila dilihat dari penelitian diatas kinerja perawat masih rendah hampir

mendekati 50 %, artinya sebagian besar perawat masih belum optimal memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.⁸

Rumah sakit Bina Husada Cibinong Bogor terdiri dari 14 ruangan, dengan jumlah perawat pelaksan dan kepala ruangan sebanyak 138 perawat. Berdasarkan data survey awal pada 10 orang perawat didapatkan 7 orang perawat belum pernah mengikuti pelatihan *service excellent* dan setelah dilakukan pengamatan 7 orang perawat ini sering mengalami komplain dari pasien karena pelayanan yang kurang maksimal, sedangkan pada 3 orang perawat lainnya mengatakan sudah pernah ikut pelatihan *service excellent* dan pelayanan kepada pasien lebih tenang dan bagus.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena-fenomena yang didapat sehingga menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian tentang efektivitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor tahun 2021.

Metode

Metode penelitian ini bersifat pre experimental dengan menggunakan instrumen baku kinerja perawat IPA (*Informance Performance Analysis*).⁹ Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Dengan jumlah populasi 138 perawat, tapi yang memenuhi syarat penelitian hanya 20 sampel.

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Hasil	
	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
20 th – 40 th	15	75,0
40 th	5	25,0
Total	20	100
Jenis kelamin		
Laki-Laki	5	25,0
Perempuan	15	75,0
Total	20	100
Pendidikan		
D3	17	85,0
S1	3	15,0
Total	20	100
Status Kerja		
< 2 th	4	20,0
2th	16	80,0
Total		100

Tabel 1 menunjukkan gambaran karakteristik responden sebagian besar usia 20 th – 40 th didapatkan 15 responden (75,0%), jenis kelamin perempuan 15 responden (75,0%), dan hampir seluruhnya pendidikan D3 17 responden (85,0%), status kerja >2th 16 responden (80,0%).

Tabel 2. Gambaran sebelum dan sesudah diberikannya pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Tahun 2022

Kinerja perawat	Service excellent			
	Pre-test		Post-test	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat tidak baik	1	5,0	N/A	N/A
Kurang baik	8	40,0	4	20,0
Cukup baik	10	50,0	3	15,0
Baik	1	5,0	10	50,0
Sangat baik	N/A	N/A	3	15,0
Total	20	100,0	20	100,0

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi kelompok intervensi *pre-test* berdasarkan tabel diatas pada perawat RS Bina Husada Cibinong tahun 2022 didapatkan setengah cukup baik 10 responden (50,0%). Setelah diberikan pelatihan *service excellent post-test* kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong tahun 2022 setengah baik 10 responden (50,0%).

Analisa Bivariat

Tabel 3. Efektifitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Tahun 2022

Kinerja perawat	Mean	SD	SE	Paired Sample test	
				t	P-Value
Pretest	2,55	,686	,153	-4,273	0.000
Posttest	3,60	,995	,222		

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai mean kinerja perawat *pre-test* sebesar 2,55 setelah mendapatkan pelatihan maka rata-rata kinerja perawat meningkat secara signifikan sebesar 3,60.

Pembahasan

Analisa univariat

Gambaran karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status pekerjaan pada perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor.

Hasil penelitian distribusi usia sebagian besar 20th – 40 th 15 responden (75,0%), Penetapan usia kerja berbeda-beda di setiap negara. Di Indonesia usia kerja diatur dalam undang-undang nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan bab I pasal 1 ayat 1 yaitu mereka yang berusia 15 tahun sampai dengan 64 tahun.¹⁰ *International Labour Organization* (ILO) menggolongkan mereka yang berada pada kelompok usia ini sebagai golongan usia produktif.¹¹

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangemanan (2019) Hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa sebagian besar umur responden terbanyak berumur 26 – 30 tahun (54,05 %).¹² Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasmoko, Emanuel Vensi (2008) dengan judul analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja klinis perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang bahwa kemampuan dan keterampilan seseorang dapat dihubungkan dengan umur, karena semakin lama umur seseorang maka pemahaman dan pengetahuan terhadap masalah akan lebih dewasa dalam tindakan.¹³ Sejalan dengan penelitian Roatib (2007) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara usia perawat dengan motivasi perawat.¹⁴

Menurut asumsi peneliti, masa kerja atau lama kerja perawat hampir seluruhnya >2th, karena pada penerimaan pegawai baru tidak terlalu banyak. Kinerja perawat dalam memberikan pelayanan prima *service excellent* memang lebih menonjol pada pegawai senior, yang dimana alur kerja, lingkungan kerja, tata cara, tata tertib dan pemahaman tentang kesehatan, fasilitas RS, dan dokter RS memang lebih dipahami oleh perawat senior yang masa kerjanya > 2th. Berbeda dengan perawat yang masa kerja <2th, yang statusnya masih menjadi perawat magang yang digaji dan masih harus banyak belajar.

Gambaran sebelum dan sesudah pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor

Hasil penelitian kelompok intervensi sebelum perawat RS Bina Husada Cibinong tahun 2022 didapatkan setengah cukup baik 10 responden (50,0%). Setelah diberikan pelatihan *service excellent post-test* kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong tahun 2022 setengah baik 10 responden (50,0%). Pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Kualitas pelayanan di setiap institusi layanan kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien sendiri memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas rumah sakit atau klinik tersebut.¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian Wadhani tentang pengaruh pelatihan *service excellent* untuk meningkatkan pelayanan perawat yang berorientasi pada kepuasan pasien di rumah sakit yaitu dengan menggunakan kuasi eksperimen dengan rancangan *pre-post test control group design*, yang dibagi dalam dua kelompok yaitu kelompok eksperimen dan kelompok kontrol. Pelaksanaan pelatihan dilakukan selama empat kali pertemuan masing-masing selama 3-4 jam. Evaluasi hasil pelatihan dilakukan dalam tenggang waktu selama tiga minggu setelah pelaksanaan pelatihan, dan *follow up* diberikan enam minggu setelah pelatihan, hasilnya adalah layanan perawat meningkat secara signifikan setelah pelatihan *service excellence* diberikan.¹⁶

Menurut asumsi peneliti sebelum dan sesudah pelatihan *service excellent* didapatkan ada perubahan semakin bagus. Pelatihan untuk perawat di rumah sakit memang harus sering diberikan, pelatihan yang bisa menjadikan kualitas rumah sakit semakin bagus dengan memberikan pelatihan *service excellent* merupakan pelatihan yang jarang diberikan oleh bagian kedokteran, rata-rata pelatihan yang lebih sering diberikan adalah pelatihan berupa keterampilan dalam tindakan asuhan keperawatan misal pelatihan pasang infus, pelatihan gawat darurat dan pelatihan perawatan luka. Dengan adanya pelatihan *service excellent* bisa terlihat kapasitas kinerja perawat dari yang kurang baik sampai dengan yang baik akan terlihat perbedaannya.

Analisa Bivariat

Efektivitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2021

Berdasarkan *output Paired Sample T-Test* kadar gula darah nilai Sig. (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan ada efektivitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Tahun 2022. Dari hasil uji Mann-Whitney dalam kelompok *Pre* dan *Post Test*, diperoleh nilai $< 0,05$ pada semua variabel yang diuji. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada semua variabel pada

kelompok *Pre* dan *Post Test*, yang artinya memberikan intervensi berupa pelatihan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.¹⁷

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mulyono, M.H. et al, (2013) menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan dan dominan antara supervisi terhadap kinerja perawat.¹⁸ Menurut kepada Suarli dan Bachtiar (2016) dalam melaksanakan kebaikan pengawasan, ada 2 hal yang perlu mencatat bahwa pengamatan langsung dalam pendidikan dan mendukung bukan untuk menunjukkan kekuasaan atau otoritas, melainkan membangun kerjasama dengan bawahan untuk menciptakan komunikasi yang baik.¹⁹

Menurut asumsi peneliti, efektifitas yang didapat pada pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat sangat memuaskan hasilnya. Selain bisa melatih diri perawat dalam melakukan pelayanan prima kepada pasien, kita bisa mengetahui kapasitas kinerja perawat sebelum dan sesudah. Rumah sakit sangat membutuhkan penilaian yang bagus dari pelanggan atau pasien, salah satu cara untuk mewujudkan itu dengan mencari petugas kesehatan yang kinerjanya bagus. Petugas yang mampu memberikan *service excellent* atau pelayanan prima kepada pasien. Sehingga diberikannya pelatihan yang didukung demi kemajuan rumah sakit.

Kesimpulan

Gambaran karakteristik sebagian besar usia 20th – 40th, jenis kelamin perempuan, hampir seluruhnya pendidikan D3, dan status pekerjaan > 2th pada perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor. Gambaran sebelum pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor setengah cukup baik. Gambaran sesudah pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor setengah baik. Ada efektivitas pelatihan *service excellent* terhadap kinerja perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022, $p\text{-value } 0,000 < 0,05$.

Deklarasi Konflik Kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada semua pihak yang membantu dan salah satunya RS X Jakarta yang telah membantu proses penelitian ini.

Pendanaan

Sumber dana dalam penelitian ini bersumber dari peneliti.

Daftar Pustaka

1. Andhini NF. Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Sayidiman Magetan Tahun 2017. *J Chem Inf Model*. 2017;53(9):1689–99.
2. Azlina. Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi Di RSUD Kota Tanjungpinang). *Layanan Prima*. 2017;8–37.
3. Simamora RH, Bukit E, Purba JM, Siahaan J. Penguatan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan melalui pelatihan ronde keperawatan di rumah sakit royal prima medan. *J Pengabdian Kpd Masyarakat*. 2017;23(2):300–4.
4. Utamin P. Definisi Kinerja Perawat. *Definisi Kinerja Perawat*. 2014;9–35.
5. Nurhidayah. Hubungan Knowledge Management dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Makassar. *Wind Heal <jurnal Kesehat*. 2018;1(2):125–32.

6. Maimun N, Yelina A. Kinerja keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. *J Kesehat Komunitas*. 2016;3(2):65–8.
7. HIDAYAT R, HAYATI H. Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang. *J Ners*. 2019;3(2):84–96.
8. Maulani M. Hubungan Pendidikan, Motivasi Kerja, Supervisi Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat. *J Wacana Kesehat*. 2016;1(2).
9. Sipayung E, Gunawan AS. Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *J Telemat*. 2013;8(1):22.
10. INDONESIA PR. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. 2006;
11. Van Daele J. The International Labour Organization (ILO) in past and present research. *Int Rev Soc Hist*. 2008;53(3):485–511.
12. Pangemanan WR, Bidjuni H, Kallo V. Gambaran Motivasi Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Bhayangkara Manado. *J Keperawatan*. 2019;7(1):7–9.
13. Hasmoko EV. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja berdasarkan penerapan system pengembangan manajemen kinerja klinis (SPMKK) di Ruang Rawat Inap RS Panti Wilasa Citarum Semarang. Tesis ProgramPasca Sarjana UNDIP; 2008.
14. Roatib A, Suhartini S, Supriyadi S. Hubungan Antara Karakteristik Perawat dengan Motivasi Perawat Pelaksana dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik Pada Fase Kerja Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Nurse Media J Nurs*. 2007;1(1).
15. Weinstein A. Service Excellence. *Super Cust Value*. 2019;84–108.
16. Perwita FD, Sandra C, Hartanti RI. The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*. 2020;16(1):27.
17. Widyaningrum K, Ahsan A. Analysis of the Influence of Excellent Service Training on Inpatient Satisfaction in Rsia Puri Bunda Malang. *J Apl Manaj*. 2017;15(2):339–45.
18. Mulyono MH, Hamzah A, Abdullah AZ. Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja perawat di rumah sakit tingkat III 16.06. 01 Ambon. *J Akk*. 2013;2(1):18–26.
19. Sembiring NGC. Relasi Antara Supervisi Dengan Kualitas Pendokumentasian dalam Asuhan Keperawatan. 2020;