

**ANALISIS KINERJA PERAWAT DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS SIMEULUE
TIMUR KABUPATEN SIMEULUE
PROVINSI ACEH
TAHUN 2018**

TESIS

Oleh :

**RONINA
1602011066**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

**ANALISIS KINERJA PERAWAT DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS SIMEULUE
TIMUR KABUPATEN SIMEULUE
PROVINSI ACEH
TAHUN 2018**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)
pada Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat,
minat studi Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia

Oleh :

**RONINA
1602011066**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
MEDAN
2018**

Judul Tesis : **Analisis Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh Tahun 2018**
Nama Mahasiswa : **Ronina**
Nomor Induk Mahasiswa : **1602011066**
Minat Studi : **Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan**

Menyetujui
Komisi Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Dra. Megawati. S.Kep., Ns)

(Yuniati, SKM, M.Kes)

Fakultas Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia Medan
Dekan,

Dr. Ayi Darmana, M.Si

Telah di uji pada tanggal : 11 Oktober 2018

Panitia penguji Tesis

Ketua : Dr. Dra. Megawati. S.Kep., Ns

Anggota : 1. Yuniati, SKM, M.Kes

2. Prof, Dr. dr, Thomson P Nadapdap, M.Kes, Epid

3. Anto, SKM, M.Kes, M.M

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M.), di Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.
2. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh Karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Medan, 11 Oktober 2018
Yang membuat pernyataan,

Ronina
NIM. 1602011066

ABSTRACT

ANALYSIS OF NURSE PERFORMANCE IN NURSING SERVICES IN EAST SIMEULUE HEALTH CENTER SIMEULUE REGENCY ACEH PROVINCE YEAR 2018

**RONINA
1602011066**

The quality of nursing services is closely related to the performance of nurses, so that service quality can be seen through evaluating the performance of nurses. The performance of nurses in nursing services at Simeulue East Health Center, Simeulue District, Aceh Province is still not good. The performance of nurses in nursing services at Simeulue Timur Health Center, Simeulue District, Aceh Province is related to nurses' knowledge, skills, abilities and motivation of nurses in nursing services. This study aims to determine the performance of nurses in nursing services at Simeulue Timur Public Health Center, Simeulue District, Aceh Province in 2018.

The type of research used is a qualitative research method with a descriptive approach. The informant informant (key informant) in this study were nurses in East Simeulue Health Center as many as 3 people, while the main informant was the Head of East Simeulue Health Center as many as 1 person and the resource supporter was 2 patients. Data processing techniques are carried out by organizing data, classifications and data categories and testing assumptions.

The results showed that the knowledge of nurses in nursing services was good, the skills of nurses in nursing services were good, the willingness of nurses in nursing services was still poor and the motivation of nurses in nursing services tended to be bad.

The conclusion in this study is the performance of nurses in nursing services that are good is the knowledge of nurses, nurses' skills and lack of good that is the willingness and motivation of nurses. It was suggested for the Simeulue District Health Office as input for the performance of East Simeulue Health Center to monitor and motivate East Simeulue Health Center, for the Head of East Simeulue Health Center to maintain the quality of nursing services and improve nursing services and nurses at the East Simeulue Health Center to perform nursing actions according to standards operational.

Keywords: Nurse Performance, Nursing Services

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PERAWAT DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS SIMEULUE TIMUR KABUPATEN SIMEULUE PROVINSI ACEH TAHUN 2018

**RONINA
1602011066**

Kualitas pelayanan keperawatan berkaitan erat dengan kinerja perawat, sehingga kualitas pelayanan dapat dilihat melalui evaluasi kinerja perawat. Kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh masih kurang baik. Kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh terkait dengan pengetahuan perawat, keterampilan, kemampuan dan motivasi perawat dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh Tahun 2018.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan narasumber (*key informan*) dalam penelitian ini adalah perawat di Puskesmas Simeulue Timur sebanyak 3 orang, sedangkan informan utama adalah Kepala Puskesmas Simeulue Timur sebanyak 1 orang dan pendukung narasumber yaitu pasien sebanyak 2 orang. Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, klasifikasi dan kategori data dan menguji asumsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perawat dalam pelayanan keperawatan sudah baik, keterampilan perawat dalam pelayanan keperawatan sudah baik, kemauan perawat dalam pelayanan keperawatan masih kurang baik dan motivasi perawat dalam pelayanan keperawatan cenderung tidak baik.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan yang baik adalah pengetahuan dan keterampilan perawat dan kinerja perawat yang kurang baik adalah kemampuan dan motivasi perawat. Disarankan bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue sebagai bahan masukan tentang kinerja Puskesmas Simeulue Timur agar mengawasi dan memotivasi Puskesmas Simeulue Timur, bagi Kepala Puskesmas Simeulue Timur agar menjaga mutu pelayanan keperawatan dan meningkatkan pelayanan keperawatan dan kepada perawat di Puskesmas Simeulue Timur untuk melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan standar operasional.

Kata Kunci : Kinerja Perawat, Pelayanan Keperawatan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Analisis Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh Tahun 2018**” guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Dalam proses penyusunan penelitian tesis ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, MSc, M.Kes. selaku pembina yayasan Institut Kesehatan Helvetia Medan yang telah menyediakan tempat untuk penulis menimba ilmu dari mulai perkuliahan sampai selesai penyusunan tesis ini.
2. Iman Muhammad, SE, S.Kom, M.M, M.Kes, selaku Ketua Yayasan Helvetia Medan yang telah yang memberikan fasilitas bagi penulis untuk belajar selama perkuliahan sampai selsesai tesis ini.
3. Dr. H. Ismail Effendy, M.Si selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan, yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia.
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si, selaku Dekan Institut Kesehatan Helvetia Medan. Helvetia Medan, yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia
5. Anto, SKM, M.Kes, M.M, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan yang yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia dan memfasilitasi kegiatan belajar mengajar sampai selesai penulisan tesis ini dan sekaligus selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi saran tambahan agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Dr. Dra. Megawati. S.Kep., Ns. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan tesis ini.
7. Yuniati, SKM, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu, pikiran dan tenaga, dalam memberikan nasehat dan petunjuk guna menyelesaikan tesis ini.
8. Prof. Dr. dr. Thomson P Nadapdap, M.Kes, Epid. selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberi saran tambahan agar Tesis ini menjadi lebih baik.
9. Seluruh Dosen dan Staf Institut Kesehatan Helvetia yang telah banyak memberikan ilmu selama penulis mengikuti pendidikan.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu jika terdapat kritik dan saran, penulis akan senantiasa menerimanya. Akhir kata, semoga kita semua selalu berada dalam lindungan Tuhan Yang Esa.

Medan, 11 Oktober 2018
Penulis

Ronina

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ronina, lahir di Sinabang pada tanggal 28 Maret 1985. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis lahir dari pasangan Ayahanda Novizar dan Ibunda Anawati. Dan telah menikah dengan Ruslan Abdul Gani dan telah dikaruniai empat orang anak yaitu : Qurathul Aisy Onilan, Rizki Dirgantara Onilan, Abubakar Siddiq Onilan, Muhammad Azka Putra Onilan. Penulis sekarang bertempat tinggal di Desa Amaiteng Kecamatan Simeulue Timur Kabupaten Simeulue.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 5 Simeulue Timur lulus pada tahun 1997, lalu melanjutkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Simeulue Timur dan lulus pada tahun 2000, dan kemudian melanjutkan pendidikan di SMU Negeri 1 Kecamatan Simeulue Timur Kabupaten Simeulue dan lulus pada tahun 2003, kemudian melanjutkan jenjang pendidikan ke D3 Keperawatan Depkes Meulaboh Aceh Barat dan lulus pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat di Universitas Ubudiah Indonesia Banda Aceh dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Program Studi S-2 Kesehatan Masyarakat di Institut Kesehatan Helvetia Medan pada tahun 2016 sampai dengan penulisan Tesis ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PANITIA PENGUJI	
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Telaah Teori	16
2.2.1. Pengertian Kinerja	16
2.2.2. Teori-teori Kinerja	17
2.2.3. Penilaian Kinerja	18
2.2.4. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	18
2.2.5. Karakteristik dalam Pengukuran Kinerja	20
2.2.6. Model Evaluasi Kerja	21
2.2.7. Indikator Kinerja	26
2.2.8. Kinerja Perawat	27
2.2.9. Evaluasi Kinerja Perawat	29
2.3. Pelayanan Keperawatan	30
2.3.1. Pengertian	30
2.3.2. Tujuan Pelayanan Keperawatan	31
2.3.3. Bentuk Pelayanan Keperawatan	32
2.3.4. Pelayanan Keperawatan Prima	33
2.3.5. Kualitas Pelayanan Keperawatan	35
2.3.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	37
2.4. Landasan Teori	41
2.5. Kerangka Konsep	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Desain Penelitian	46
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.2.1. Lokasi Penelitian	46

3.2.2. Waktu Penelitian	47
3.3. Informan Penelitian	47
3.4. Metode Pengumpulan Data	49
3.5. Definisi Konsep.....	53
3.6. Metode Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	57
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Simeulue Timur ..	57
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Simeulue Timur	58
4.2 Hasil Penelitian	58
4.3 Gambaran Kinerja Perawat dalam Pelayanan Keperawatan	59
4.3.1 Pengetahuan dalam Pelayanan Keperawatan Pegawai di Puskesmas Simeulue Timur	59
4.3.2 Keterampilan dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur	60
4.3.3 Kemampuan Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur	61
4.3.4 Motivasi Pegawai di Puskesmas Simeulue Timur	61
4.4. Kinerja Perawat dalam Pelayanan Keperawatan Menurut Pasien di Puskesmas Simeulue Timur	62
4.5. Implikasi Penelitian	68
4.6. Keterbatasan Penelitian	68
BAB V PEMBAHASAN	69
5.1 Pengetahuan dalam Pelayanan Keperawatan Pegawai di Puskesmas Simeulue Timur	60
5.2 Keterampilan Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh	72
5.3 Kemampuan Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh	75
5.4 Motivasi Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Teori	44
2.2	Kerangka Konsep Penelitian	45

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Pedoman Wawancara	89
3.	Surat Izin Survei penelitian Institut Kesehatan Helvetia	