

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Simeulue Timur**

Puskesmas Simeulue Timur berada di Kecamatan Simeulue Timur. Kecamatan ini terletak ujung timur Pulau Simeulue dengan luas wilayah 17.597.25 Km<sup>2</sup> terdiri dari daerah pegunungan dan daratan. Wilayah kerja Puskesmas Simeulue Timur dengan jumlah wilayah kerjanya 10 desa, yaitu Desa Suak Suluh, Desa Kota Batu, Desa Air Dingin, Desa Ameria Bahagia, Desa Suka Jaya, Desa Sinabang, Desa Suka Karya, Desa Suka Maju, Desa Amaiteng Mulia dan Desa Lugu.

Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh merupakan puskesmas tipe non perawatan atau non rawat inap melayani masyarakat di 10 Desa di Kecamatan Simeulue Timur. Berdasarkan data dari Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh tahun 2018 memiliki 2 orang dokter umum yang terdiri dari 1 dokter PNS dan 1 dokter yang berstatus pegawai kontrak Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue. Tenaga perawat sebanyak 15 orang yang terdiri dari 10 orang perawat tamatan D3 Keperawatan dengan status PNS dan 4 orang perawat tamatan D3 Keperawatan berstatus pegawai kontrak Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue serta 1 orang perawat status Bakti.

#### **4.1.2. Visi dan Misi Puskesmas Simeulue Timur**

##### **1) Visi**

Mewujudkan Puskesmas Simeulue Timur yang profesional, nyaman dan bermutu

##### **2) Misi**

Membuat masyarakat kecamatan Simeulue Timur sehat 2019 dengan :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya masyarakat.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan puskesmas.
3. Memberikan pelayanan kesehatan dasar sesuai standar operasional prosedur.
4. Mendorong masyarakat untuk mandiri dan berperilaku hidup bersih dan sehat.

#### **4.1.3. Sarana dan Prasarana**

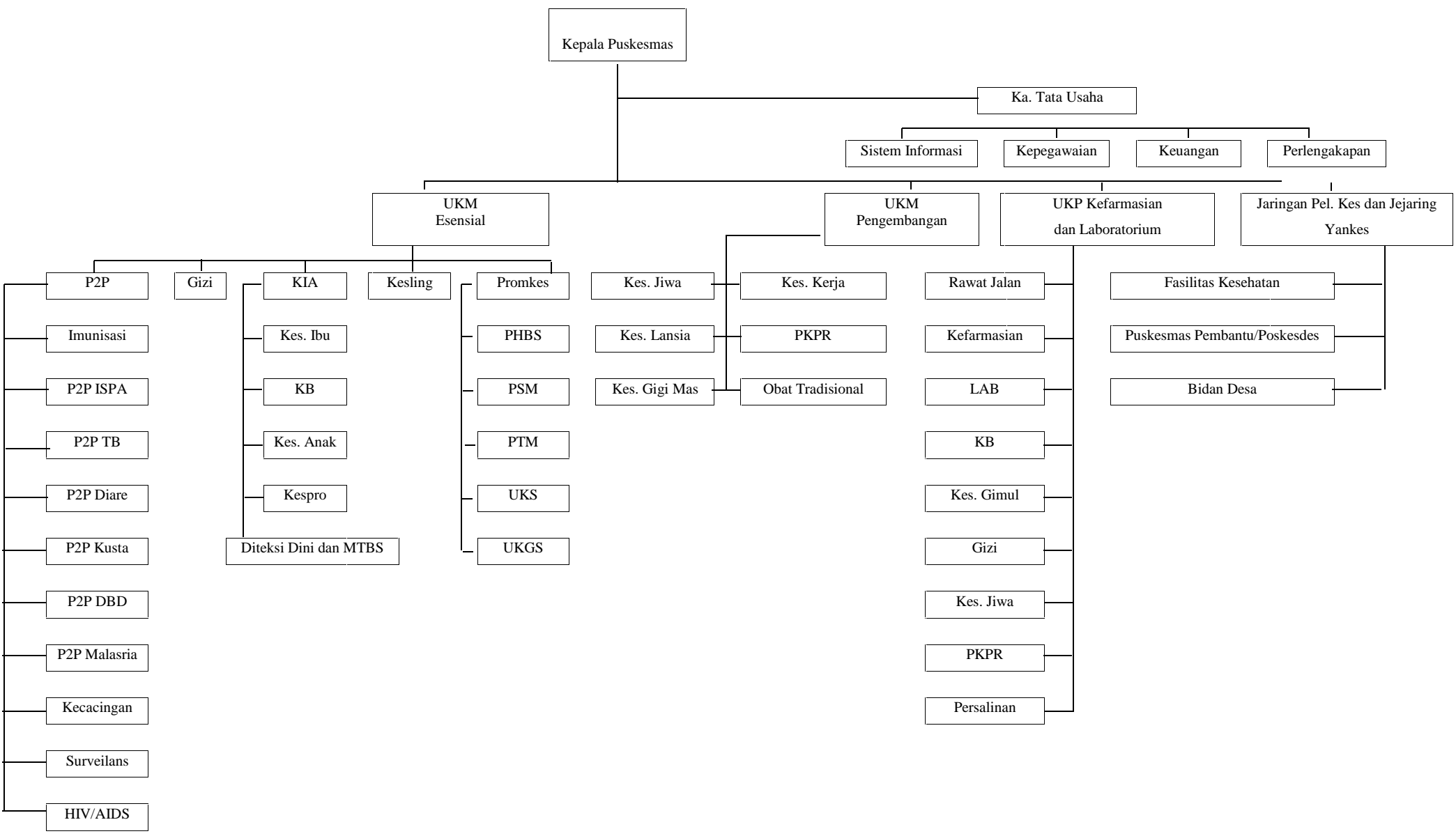
Sarana dan prasarana Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh adalah

1. Puskesmas Induk
2. Posyandu
3. Posyandu Lansia
4. Poliklinik Umum
5. Poliklinik Gigi
6. KIA
7. Ruang Imunisasi
8. Ruang Bersalin

9. Ruang Laboratorium

10. Ruang Apotik

### 4.1.4. Struktur Organisasi



#### 4.2.Karakteristik Informan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui berikut rekapan informan :

<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Umur</b>	<b>Pendidikan</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Status</b>	<b>Lama Bekerja</b>
Ny.F	Perempuan	32 tahun	S2 Kesehatan Masyarakat	PNS	Kepala Puskesmas	1 tahun
Ny.E	Perempuan	35 tahun	D3 Keperawatan	PNS	Staf Puskesmas	3 tahun
Ny. T	Perempuan	41 tahun	D3 Keperawatan	PNS	Staf Puskesmas	3 tahun
Ny.H	Perempuan	30 tahun	D3 Keperawatan	PNS	Staf Puskesmas	5 tahun
Ny. S	Perempuan	44 tahun	SMA	IRT	Pasien	-
Tn.R	Laki-Laki	46 tahun	S1	PNS	Pasien	-

#### 4.3.Gambaran Kinerja Perawat dalam Pelayanan Keperawatan

Untuk melihat kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan motivasi dan dapat dilihat seperti dibawah ini :

##### 4.3.1. Pengetahuan dalam Pelayanan Keperawatan Pegawai di Puskesmas Simeulue Timur

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui berikut rekapan informan :

Informan I : Pelayanan keperawatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai dengan profesi keperawatan.

- Informan II : Ya.... Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan yang menyeluruh terhadap pasien sesuai dengan standar pelayanan keperawatan.
- Informan III : Pelayanan keperawatan adalah kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.
- Informan IV : Iya.... pelayanan keperawatan adalah suatu usaha atau tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan diketahui bahwa dari 4 (empat) informan, terdiri 4 (empat) informan menyatakan pelayanan keperawatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai dengan profesi keperawatan atau kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

#### **4.3.2. Keterampilan dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui berikut rekapan informan :

- Informan I : Kebutuhan pasien dapat dipenuhi dengan baik sesuai keluhan dan masalah pasien.*
- Informan II : Iya.... semua kebutuhan dan keluhan pasien dapat dipenuhi dengan baik.*

*Informan III : Dapat..... kebutuhan dan keluhan pasien dapat terpenuhi dengan baik.*

*Informan IV : Yah.... tentu saja..... kebutuhan pasien dapat dipenuhi dengan baik sesuai keluhan dan masalah yang dihadapi pasien.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan diketahui bahwa dari 4 (empat) informan, terdiri 4 (empat) informan menyatakan bahwa semua kebutuhan dan keluhan yang dihadapi pasien dapat dipenuhi dengan baik

#### **4.3.3. Kemampuan Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui berikut rekapan informan :

*Informan I : Iya..... tidak semua tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat sesuai dengan standar operasional.*

*Informan II : Menurut saya..... saya melakukan tindakan keperawatan tidak sesuai dengan standar operasional.*

*Informan III : Iya..... tindakan keperawatan yang saya laksanakan sesuai dengan standar operasional.*

*Informan IV : Tidak.... tidak semua saya mampu melaksanakan tindakan keperawatan sesuai standar operasional.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan diketahui bahwa dari 4 (empat) informan, terdiri 1 (satu) informan menyatakan tindakan keperawatan yang saya laksanakan sesuai dengan standar operasional dan

terdiri 3 (tiga) informan menyatakan tidak semua tindakan keperawatan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional.

#### **4.3.4. Motivasi Pegawai di Puskesmas Simeulue Timur**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui berikut rekapan informan :

*Informan I* : Menurut pengamatan saya tidak semua perawat melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat

*Informan II* : Selalu.... saya selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat namun tetap menjaga mutu pelayanan keperawatan.

*Informan III* : Selalu berusaha sih.... namun kadang-kadang masih belum terlaksana seluruhnya, kadang-kadang saya tidak dapat melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat.

*Informan IV* : Hehehe..... saya tidak selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat karena saya melihat situasi dan kondisi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan diketahui bahwa dari 4 (empat) informan, terdiri 2 (dua) informan selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat dan terdiri 2 (dua) informan selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat karena saya melihat situasi dan kondisi pasien.

#### **4.4. Kinerja Perawat dalam Pelayanan Keperawatan Menurut Pasien di Puskesmas Simeulue Timur**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan diketahui berikut rekapan informan :

*Informan I : Menurut saya.... perawat yang memberikan asuhan keperawatan sudah baik dan terampil karena perawat nampaknya melakukan tindakan keperawatan dengan membangun citra keperawatan yang baik pada pasien.*

*Informan II : Iya.... menurut saya perawat yang melakukan tindakan keperawatan kurang terampil karena perawat kurang sistematis dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan diketahui bahwa dari 2 (dua) informan, terdiri 1 (satu) informan memberikan asuhan keperawatan sudah terampil karena perawat dan terdiri 1 (satu) informan melakukan tindakan keperawatan kurang terampil karena perawat kurang sistematis dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

**MATRIKS INFORMAN PEGAWAI PUSKESMAS SIMEULEU TIMUR**

**Kinerja Perawat**

**a. Pengetahuan dalam Pelayanan Keperawatan**

No	Informan	Data Emik	Kesimpulan/Reduksi	Konsep Etnik/Kata Kunci	Konsep Etik	Proposisi
1	Ny. F, 32 tahun	Pelayanan keperawatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai dengan profesi keperawatan.	Informan seluruhnya mengetahui pelayanan keperawatan yaitu suatu usaha yang dilakukan oleh perawat secara menyeluruh kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan keperawatan.	Pengetahuan perawat tentang pelayanan keperawatan baik, namun pengetahuan perawat belum tentu terimplementasi saat memberikan tindakan keperawatan.	Membina perawat agar mampu berfikir kritis dan rasional dalam memberikan pelayanan keperawatan, Melatih perawat agar senantiasa mempertahankan filosofi keperawatan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang mengandung prinsip-prinsip etik dan moral yang tinggi sebagaimana perilaku memelihara dalam menjalin hubungan dengan pasien dan lingkungannya. <sup>57</sup>	Petugas puskesmas memperhatikan seberapa pentingnya akan pengetahuan pelayanan keperawatan yang akan berdampak pada kualitas saat memberikan pelayanan keperawatan.
2	Ny. R, 35 tahun	Ya.... Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan yang menyeluruh terhadap pasien sesuai dengan standar pelayanan keperawatan.	Informan mengetahui pelayanan keperawatan karena informan yang berlatar belakang minimal D3 keperawatan			
3	Ny. M, 41 tahun	Pelayanan keperawatan adalah kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.				
4	Ny. D, 30 tahun	Iya.... pelayanan keperawatan adalah suatu usaha atau tindakan yang dilakukan oleh perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien.				

**b. Keterampilan dalam Pelayanan Keperawatan**

No	Informan	Data Emik	Kesimpulan/Reduksi	Konsep Etnik/Kata Kunci	Konsep Etik	Proposisi
1	Ny. F, 32 tahun	Kebutuhan pasien dapat dipenuhi dengan baik sesuai keluhan dan masalah pasien.	Informan seluruhnya terampil dalam pelayanan	Keterampilan dalam melakukan	Melatih perawat agar mampu terampil melakukan tindakan	Petugas puskesmas memperhatikan
2	Ny. R, 35 tahun	Iya.... semua kebutuhan dan keluhan pasien dapat dipenuhi dengan baik.	keperawatan dimana semua kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan baik.	pasien sudah baik, namun perawat dalam melakukan tindakan	keperawatan berdasarkan SOP, Melatih perawat	seberapa pentingnya akan
3	Ny. M, 41 tahun	Dapat..... kebutuhan dan keluhan pasien dapat terpenuhi dengan baik.	Kebutuhan pasien terpenuhi dengan baik	keperawatan belum semua berdasarkan SOP	senantiasa memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi disertai kejujuran profesional yang menerapkan pengetahuan serta ketrampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan klien. <sup>57</sup>	keterampilan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan.
4	Ny. D, 30 tahun	Yah.... tentu saja..... kebutuhan pasien dapat dipenuhi dengan baik sesuai keluhan dan masalah yang dihadapi pasien.	disebabkan perawat melakukan tindakan keperawatan berdasarkan keluhan pasien.			

**c. Kemampuan dalam Pelayanan Keperawatan**

No	Informan	Data Kemampuan	Kesimpulan/Reduksi	Konsep Etnik/Kata Kunci	Konsep Etik	Proposisi
1	Ny. F, 32 tahun	Iya..... tidak semua tindakan keperawatan yang saya lakukan sesuai dengan standar operasional.	Informan tidak seluruhnya melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan SPO, informan yang melakukan tindakan sesuai SOP karena mengedepankan profesionalitas yang harus mampu memenuhi standar praktek keperawatan yang telah di tetapkan, informan yang tidak melakukan sesuai SOP karena tidak memahami tindakan keperawatan sesuai dengan SOP keperawatan dan ditambah beban kerja yang banyak.	Tindakan keperawatan sesuai SOP tidak diterapkan oleh perawat dengan baik, pada hal standar operasional profesi yang berlaku dengan mengutamakan keselamatan klien.	Menumbuhkan rasa kesadaran perawat agar melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan SOP dan membentuk suatu tim khusus untuk menangani permasalahan implementasi SPO dan mengevaluasi kinerja perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. <sup>59</sup>	Puskesmas kurang memperhatikan dan menjaga seberapa besar penerapan tindakan sesuai SOP untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.
2	Ny. R, 35 tahun	Menurut saya..... saya melakukan tindakan keperawatan tidak sesuai dengan standar operasional.				
3	Ny. M, 41 tahun	Iya..... tindakan keperawatan yang saya laksanakan sesuai dengan standar operasional.				
4	Ny. D, 30 tahun	Tidak.... tidak semua saya mampu melaksanakan tindakan keperawatan sesuai standar operasional.				

#### d. Motivasi Pegawai

No	Informan	Data Emik	Kesimpulan/Reduksi	Konsep Etnik/Kata Kunci	Konsep Etik	Proposisi
1	Ny. F, 32 tahun	Iya.... saya selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat	Informan tidak seluruhnya termotivasi atau berusaha cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan keperawatan,	Motivasi kerja perawat adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemberian pelayanan kepada pasien sehingga pelayanan keperawatan menjadi lebih baik dan memuaskan.	Meningkatkan motivasi kerja perawat karena berakibat pada kualitas pelayanan keperawatan, menumbuhkan rasa mengedepankan tujuan keperawatan yaitu pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas dibandingkan mementingkan kepentingan pribadi, yaitu aspek motivasi seperti gaji, penghormatan, penghargaan dan sebagainya. <sup>59</sup>	Puskesmas kurang memperhatikan seberapa besar pelayanan yang tepat dan cepat untuk memenuhi masalah pasien yang dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.
2	Ny. R, 35 tahun	Selalu.... saya selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat namun tetap menjaga mutu pelayanan keperawatan.	informan yang termotivasi disebabkan karena selain merasa tanggung jawab bahwa perawat merasakan kepuasan kerja tinggi jika cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan,			
3	Ny. M, 41 tahun	Selalu berusaha sih.... namum kadang-kang masih belum terlaksana seluruhnya, kadang-kadang saya tidak dapat melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat.	informan yang kurang motivasi karena merasa tidak puas dengan manajemen puskesmas dan kurangnya perhatian dari atasan terhadap bawahan.			
4	Ny. D, 30 tahun	Hehehe..... saya tidak selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat karena saya melihat situasi dan kondisi pasien.				

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Pengetahuan Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran pengetahuan dalam pelayanan keperawatan informan, yaitu dari 4 (empat) informan yang diwawancarai, 4 (empat) informan menyatakan pelayanan keperawatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai dengan profesi keperawatan atau kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Menurut Ali<sup>40</sup>, bahwa pelayanan keperawatan (*nursing service*) adalah upaya untuk membantu individu baik sakit maupun sehat, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk peningkatan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki (pasien) sehingga individu tersebut secara optimal melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri. Menurut Nursalam<sup>3</sup>, bahwa pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan.

Menurut Notoatmodjo<sup>52</sup>, pengetahuan adalah merupakan suatu hasil dari tahu sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui indera penglihatan dan pendengaran. Apabila suatu tindakan didasari oleh suatu pengetahuan maka perilaku tersebut akan bersifat langgeng, sebaliknya apabila tidak didasari oleh

pengetahuan dan kesadaran maka tidak akan berlangsung lama. Pengetahuan merupakan desain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Hasrul<sup>51</sup>, dimana aspek pertama yang harus diperhatikan perawat dalam pemenuhan kebutuhan klien adalah peningkatan pengetahuan perawat tentang perawatan klien dan manfaatnya, sebab sikap positif atau negatif seseorang terhadap suatu obyek, sangat ditentukan oleh tingkat pengetahuan seseorang terhadap manfaat obyek tersebut. Kurangnya pengetahuan perawat tentang asuhan keperawatan klien menjadi salah satu penyebab pemenuhan kebutuhan klien kurang diperhatikan oleh perawat.

Hasil penelitian tentang variabel pengetahuan pelayanan keperawatan pada informan cenderung baik. Hal ini dapat didukung 4 informan (100%) menyatakan pelayanan keperawatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai dengan kaidah profesi perawat atau kinerja pelayanan keperawatan dengan penampilan dari hasil karya yang telah diberikan kepada pasien tidak memperkenalkan dan menjelaskan sistem pelayanan di puskesmas .

Perawat yang memiliki pengetahuan tentang tindakan keperawatan yang bermutu dan berkualitas di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh akan melaksanakan tindakan keperawatan dan memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien, berbeda dengan perawat yang tidak memiliki pengetahuan tentang tindakan keperawatan yang bermutu dan berkualitas, terkadang tidak memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien

dengan baik, terkadang pula diberikan tetapi tidak terlaksana secara optimal yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Di dalam praktek pemberian pelayanan keperawatan yang berkualitas diperlukan pengetahuan sebagai petunjuk dan dasar dalam memberikan intervensi keperawatan tetapi hal tersebut terkadang tidak disadari oleh perawat. Tanpa pengetahuan, tindakan keperawatan tidak mungkin bisa dilakukan dengan baik. Pemberian keperawatan harus ditunjang dengan adanya pengetahuan tentang pelayanan keperawatan oleh perawat. Perawat yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh akan melaksanakan pelayanan keperawatan sesuai dengan kebutuhan dan masalah pasien, berbeda dengan perawat yang tidak memiliki pengetahuan tentang pelayanan keperawatan, terkadang tidak memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien, terkadang pula diberikan tetapi tidak terlaksana secara optimal yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pelayanan keperawatan akan menstimulasi kerja perawat dalam pelaksanaan atau pengaplikasian tindakan keperawatan di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh. Jadi semakin tinggi pengetahuan perawat tentang pelayanan keperawatan maka semakin baik pula dalam pelaksanaan asuhan keperawatan.

Kurangnya pengetahuan perawat merupakan penghalang yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, pelatihan diperlukan untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan. Hal ini dikarenakan pelatihan menghasilkan dampak positif dalam pengetahuan dan kebiasaan tenaga

kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional. Pelatihan yang diperoleh oleh perawat akan meningkatkan kualitasnya berupa peningkatan pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku. Sehingga pelatihan ini dapat mewujudkan dalam pelayanan keperawatan yang professional.

## **5.2. Keterampilan Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran keterampilan informan, yaitu dari 4 (empat) informan yang diwawancarai, 4 (empat) informan semua kebutuhan dan keluhan yang dihadapi pasien dapat dipenuhi dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa keterampilan perawat jika ditinjau dari memenuhi kebutuhan pasien sudah baik, karena semua informan mengatakan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Hal ini disebabkan karena perawat melakukan tindakan keperawatan berdasarkan keluhan pasien.

Hasil penelitian tentang variabel keterampilan pada informan sudah baik dalam melakukan tindakan keperawatan. Seorang perawat profesional seharusnya dapat menjadi sosok perawat ideal yang senantiasa menjadi role model bagi perawat vokasional dalam memberikan tindakan keperawatan. Hal ini dikarenakan perawat profesional memiliki keterampilan yang tinggi sehingga ia lebih matang dari segi konsep, teori, dan aplikasi. Perawat profesional yang dapat memberikan asuhan keperawatan dengan baik dan terampil akan membangun citra keperawatan menjadi lebih baik di mata masyarakat.

Hal ini sesuai menurut Oman<sup>53</sup>, keterampilan merupakan kemampuan seseorang menerapkan pengetahuan kedalam bentuk tindakan. Keterampilan

perawat sangat dibutuhkan, terutama dalam pengambilan keputusan klinis dimana keterampilan penting bagi perawat dalam penilaian awal, perawat harus mampu memprioritaskan perawatan pasien atas dasar pengambilan keputusan yang tepat, untuk mendukung hal tersebut diperlukan pengetahuan dan keterampilan khusus dalam hal pemisahan jenis dan kegawatan pasien dalam triase, sehingga dalam penanganan pasien bisa lebih optimal dan terarah.

Menurut Kurrachman<sup>54</sup>, bahwa kemampuan seseorang menerapkan tindakan, dimana perawat harus memiliki keterampilan baik dalam komunikasi efektif, objektivitas dan kemampuan membuat keputusan klinis secara cepat dan tepat agar perawatan setiap pasien menjadi maksimal. Hal ini penting jika tingkat keterampilan perawat tersebut baik, maka akan memberikan kepuasan kepada pasien. Berkaitan dengan itu, keterampilan perawat sangat penting didalamnya karena perawat merupakan ujung tombak utama dalam sebuah pelayanan.

Hal ini sesuai dengan penelitian Virgilio<sup>55</sup>, menunjukkan bahwa dengan keterampilan petugas kesehatan dalam melaksanakan tugasnya, perawat dapat memfokuskan pada keluhan utama pasien dimana mencakup uraian tentang keluhan pasien, kapan masalah itu timbul, dan tindakan yang akan dilakukan untuk mengatasi masalah.

Seorang perawat yang profesional (terampil) harus memahami landasan teoritis dalam melakukan praktik keperawatan. Seorang perawat profesional diharapkan mampu menciptakan kenyamanan bagi klien saat klien menjalani perawatan. Perawat profesional juga seharusnya mampu mengidentifikasi kebutuhan yang berbeda-beda dalam diri klien akan rasa nyaman. Kenyamanan

yang tercipta akan membantu klien dalam proses penyembuhan, sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat.

Menjadi seorang perawat tidak hanya sekedar merawat pasien di rumah sakit atau puskesmas. Keterampilan keperawatan serta pengalaman-pengalaman yang didapatkan sebagai perawat biasanya terbawa lebih ke dalam di kehidupan sehari-hari dan ikut mempengaruhi bagaimana mereka memandang lingkungan dan orang-orang disekitarnya. Pengetahuan dan keterampilan perawat sangat dibutuhkan, terutama dalam pengambilan keputusan klinis dimana keterampilan penting bagi perawat dalam penilaian awal, perawat harus mampu memprioritaskan perawatan pasien atas dasar pengambilan keputusan yang tepat, untuk mendukung hal tersebut diperlukan keterampilan.

Keterampilan keperawatan yang perawat lakukan di kehidupan sehari-hari dalam memberikan pelayanan keperawatan berupa kesabaran (*patient*), memiliki perasaan iba (*compassion*) kepada pasien, serba bisa (*multi-tasking*), mampu melakukan pengkajian (*assessment*), mampu memprioritaskan masalah (*prioritizing*), manajemen waktu (*time management*), dapat berpikir kritis (*critical thinking*), kreatifitas (*creativity*), luwes (*flexibility*) dan mendengarkan (*listening*) Kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan dan kemampuan yang dimiliki oleh perawat diatas, biasanya terbawa dan dilakukan juga diluar lingkup pekerjaannya. Tidak heran jika seseorang yang berprofesi sebagai perawat biasanya disenangi oleh orang-orang dilingkungan tempat tinggalnya.

Dalam pelaksanaan tugas praktik keperawatan, perawat dituntut memiliki kemampuan melakukan tugas pekerjaan yang dilandasi dengan ilmu pengetahuan,

keterampilan/ keahlian dan dukungan sikap kerja. Keterampilan/keahlian teknis keperawatan disebut sebagai *hard skill*. *Soft skill* merupakan keterampilan diluar keterampilan teknis dan akademis, dan lebih mengutamakan keterampilan intra dan inter personal. Keterampilan intra personal mencakup kesadaran diri (kepercayaan diri, penilaian diri, sifat dan preferensi, serta kesadaran emosi) dan keterampilan diri (peningkatan diri, pengendalian diri, manajemen sumber daya, perilaku pro aktif). Sedangkan keterampilan inter personal mencakup kesadaran sosial (kesadaran politik, memanfaatkan keberagaman, berorientasi pelayanan) dan keterampilan sosial (kepemimpinan, pengaruh positif, komunikasi, kooperatif, kerja sama tim dan sinergi).

*Soft skill* mutlak harus dimiliki oleh perawat sebagai modal untuk melakukan pelayanan keperawatan. Kemampuan *soft skill* yang dibutuhkan dalam praktik pelayanan keperawatan antara lain tanggung jawab (dalam kegiatan bekerja), disiplin dalam bekerja (tepat waktu) , inisiatif kerja (mengambil tindakan untuk mencapai tujuan bersama sebelum diminta), beretika dengan menghargai orang lain yang sedang berbicara, peduli/ peka terhadap kebutuhan pasien/ tim kerja, bekerjasama dalam suatu tim dengan cara melakukan suatu tugas bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama dan menghindari perilaku yang tidak jujur (memiliki integritas).

### **5.3. Kemampuan Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran kemampuan informan, yaitu dari 4 informan yang diwawancarai, 1 (satu) informan menyatakan tindakan

keperawatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional dan terdiri 3 (tiga) informan menyatakan tidak semua tindakan keperawatan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional. Keadaan ini membuktikan bahwa kemampuan perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan sesuai dengan SOP kurang baik, dimana informan lebih banyak tidak melakukan tindakan keperawatan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional.

Hasil penelitian tentang variabel kemampuan perawat pada informan masih kurang baik dalam melakukan tindakan keperawatan karena tidak memahami tindakan keperawatan sesuai dengan SOP keperawatan dan ditambah beban kerja yang banyak. Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berperan besar menentukan pelayanan kesehatan. Keperawatan sebagai profesi dan perawat sebagai tenaga profesional dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan sesuai kompetensi dan kewenangan yang dimiliki secara mandiri maupun bekerjasama dengan anggota kesehatan lainnya.

Menurut Carpenito<sup>56</sup>, bahwa seorang perawat melakukan seluruh proses keperawatan dari pengkajian sampai dengan evaluasi kepada pasien, keberhasilan proses dapat dilihat dengan jalan membandingkan antara proses dengan pedoman/rencana proses tersebut. Sedangkan keberhasilan tindakan dapat dilihat dengan membandingkan antara tingkat kemandirian pasien dalam kehidupan sehari-hari dan tingkat kemajuan kesehatan pasien dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini sesuai dengan Hidayat<sup>57</sup>, bahwa perawat harus memiliki kemampuan dalam melakukan tindakan keperawatan, karena tindakan keperawatan merupakan cara yang sistematis yang dilakukan oleh perawat bersama klien dalam menentukan kebutuhan asuhan keperawatan dengan melakukan pengkajian, menentukan diagnosis, merencanakan tindakan yang akan dilakukan, melaksanakan tindakan serta mengevaluasi hasil asuhan yang telah diberikan dengan berfokus pada klien, berorientasi pada setiap tahap saling terjadi ketergantungan dan saling berhubungan.

Kemampuan profesi keperawatan sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan dan menjadi kunci utama dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan diberikan dalam bentuk kinerja perawat harus didasari kemampuan yang tinggi dalam membentuk sehingga kinerja mendukung pelaksanaan tugas dalam pelayanan keperawatan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan keperawatan akan menghasilkan tindakan keperawatan yang bermutu.

Masalah utama kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan adalah kemampuan yang tidak memadai, banyaknya perawat yang kasar (kurang ramah terhadap pasien), kurang sabar dalam menghadapi pasien. Masalahnya itu tentu bukan hanya soal sikap ramah atau penyabar, tetapi kemampuan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan yang tidak memadai.

Dalam pelaksanaan tugas praktik keperawatan, perawat dituntut memiliki kemampuan melakukan tugas pekerjaan yang dilandasi dengan ilmu pengetahuan, keterampilan/ keahlian dan dukungan sikap kerja. Pada saat pengkajian data dan informasi mengenai masalah kesehatan yang ada pada pasien harus dikaji dengan

lengkap sehingga dapat ditentukan tindakan yang harus diambil untuk mengatasi masalah tersebut yang menyangkut aspek fisik, mental, sosial dan spiritual serta faktor lingkungan yang mempengaruhinya. Data tersebut harus akurat dan mudah dianalisis. Setelah analisa data dilakukan, dapat dirumuskan beberapa masalah kesehatan. Masalah kesehatan tersebut ada yang dapat diintervensi dengan asuhan keperawatan (masalah keperawatan) tetapi ada juga yang tidak dan lebih memerlukan tindakan medis. Selanjutnya disusun diagnosis keperawatan sesuai dengan prioritas. Seorang perawat harus mampu menegakkan diagnosa keperawatan, perawat secara akuntabilitas dapat mengidentifikasi dan memberikan intervensi secara pasti untuk menjaga status kesehatan sehingga pasien lebih tenang atas kondisi penyakitnya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, perawat di unit perawatan intensif perlu bekal ilmu dan pengalaman yang cukup, sehingga kompeten dalam penanganan pasien kritis. Kompetensi teknikal perawat merupakan kompetensi tidak terbatas pada kemampuan melakukan tindakan keperawatan namun lebih penting adalah keterampilan mendapatkan data yang valid dan terpercaya serta keterampilan melakukan pengkajian fisik secara akurat, keterampilan mendiagnostik masalah menjadi diagnosis keperawatan, keterampilan memilih dan menentukan intervensi yang tepat (Rosjidi & Harun, 2011).

Perawat selain mampu melakukan pelayanan keperawatan sesuai dengan SOP, perawat di puskesmas juga dituntut untuk mampu menjaga mutu pelayanan yang berkualitas. Dalam menjaga mutu pelayanan di Puskesmas, fungsi dan peran perawat sangat besar. Pelayanan Kesehatan yang bermutu sangat diperlukan dalam

rangka menciptakan derajat kesehatan masyarakat secara optimal, maka dari itu perawat dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Perawat sangat berperan penting, untuk itu skill dan kemampuannya harus terus ditingkatkan. Perawat merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) terpenting di puskesmas, karena selain jumlahnya yang dominan juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien setiap hari. Oleh karena itu pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, secara otomatis harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan,"lanjutnya.

#### **5.4. Motivasi Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh gambaran motivasi informan, yaitu dari 4 informan yang diwawancarai, 2 (dua) informan selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat. Keadaan ini membuktikan bahwa motivasi perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan kurang baik, dimana informan ada yang kurang selalu berusaha melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat kepada pasien.

Hasil penelitian tentang variabel motivasi informan cenderung tidak baik dalam melakukan pelayanan keperawatan, terjadi karena perawat masih lebih banyak tidak selalu melaksanakan asuhan keperawatan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pasien, tidak selalu melakukan asuhan dengan penuh tanggung jawab, tidak melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal yang diberikan dan tidak berusaha

melakukan pelayanan keperawatan dengan cepat dan tepat. Keadaan ini menunjukkan motivasi perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh mendapat perhatian dari Kepala Puskesmas, karena motivasi yang dimiliki perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan adalah salah satu unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan.

Menurut Uno<sup>58</sup>, bahwa motivasi dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan dengan adanya hasrat dan minat, dorongan dan kebutuhan, harapan dan cita-cita. Motivasi adalah suatu kekuatan atau daya dan kesiapsediaan dalam diri individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu.

Penelitian ini sesuai dengan Hidayat<sup>57</sup>, bahwa perawat harus memiliki motivasi dalam melakukan tindakan keperawatan, karena tindakan keperawatan merupakan cara yang sistematis yang dilakukan oleh perawat bersama klien dalam menentukan kebutuhan asuhan keperawatan dengan melakukan pengkajian, menentukan diagnosis, merencanakan tindakan yang akan dilakukan, melaksanakan tindakan serta mengevaluasi hasil asuhan yang telah diberikan dengan berfokus pada klien, berorientasi pada setiap tahap saling terjadi ketergantungan dan saling berhubungan.

Motivasi perawat adalah suatu dorongan kehendak yang menyebabkan perawat untuk melakukan tindakan keperawatan untuk mencapai suatu kesembuhan pasien. Namun kadang-kadang perawat mengalami kendala untuk melakukan tindakan keperawatan disebabkan karena motivasi yang rendah dalam melakukan tindakan keperawatan.

Fenomena yang terjadi mengenai penerapan peran perawat Puskesmas yaitu kurangnya motivasi perawat dalam melakukan tindakan keperawatan, sehingga masyarakat berstigma negatif terhadap mutu pelayanan puskesmas yang pada akhirnya menurunkan kunjungan masyarakat untuk berobat ke Puskesmas. Oleh karena itu, salah satu cara mengetahui baik atau buruknya pelayanan keperawatan di Puskesmas dapat diketahui melalui masyarakat sebagai penerimaan pelayanan keperawatan. Salah satu faktor yang mendorong masyarakat berobat ke Puskesmas adalah pandangan atau pendapat yang positif terhadap pelayanan Puskesmas secara keseluruhan. Pandangan terhadap kesehatan akan mempengaruhi masyarakat dalam memilih pengobatan yang akan dilakukan. Pandangan atau persepsi masyarakat yang positif terhadap Puskesmas akan meningkatkan jumlah pengunjung yang datang. Persepsi tersebut meliputi persepsi baik mengenai perawatan Puskesmas yang telah menjalankan perannya selama pengunjung menerima pelayanan keperawatan.

Fenomena-fenomena dan fakta-fakta terhadap profesi dan kemampuan kerja perawat di Puskesmas menjadi suatu hal yang menarik untuk ditelusuri lebih jauh apakah fakta-fakta tersebut mempunyai keterkaitan dengan terjadinya penurunan kinerja perawat di Puskesmas. Ada banyak faktor yang terkait dengan beban kerja perawat terhadap motivasi kerja perawat di Puskesmas, beberapa penelitian telah mencoba menghubungkan faktor-faktor terkait dengan kinerja perawat, penelitian yang pernah dilakukan terkait dengan motivasi kerja.

Upaya dalam meningkatkan kinerja yang baik harus dilandasi motivasi yang kuat, tanpa motivasi maka tidak ada dorongan untuk menghasilkan kinerja yang

baik. Adanya motivasi kinerja yang tinggi dalam lingkungan kerja maka ia akan merasakan rasa bangga, puas dalam melakukan tugas pekerjaannya secara tuntas. Keluhan perawat atau karyawan akan kondisi beban kerja yang tinggi dan belum adanya penghargaan atau *reward* atas hasil kerja kadang sebagai pemicu dampak dari tidak adanya motivasi dalam bekerja maka rendahnya motivasi kerja yang mengakibatkan rendahnya tingkat pencapaian kinerja yang optimal.

Menurut salah satu karyawan Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh bahwa untuk mengetahui baik atau tidaknya motivasi kerja perawat dalam memberikan suatu pelayanan kesehatan di Puskesmas, pimpinan menilai dengan cara bagaimana perawat itu bersikap, bertingkah laku, bertanggung jawab, dan berkerja dalam memberikan suatu pelayanan keperawatan. Sehingga motivasi kinerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu akan memiliki tingkat kinerja yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya sendiri. Hal ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Dengan adanya motivasi kinerja yang tinggi dalam lingkungan kerja maka perawat akan cepat dan tepat melakukan tindakan perawat. Motivasi intrinsik perawat biasanya ada karena akan merasa bangga jika cepat dan tepat menyelesaikan tugas keperawatan, puas dalam melakukan tugas pekerjaannya secara tuntas. Keluhan perawat atau karyawan saat ini akan kondisi pekerjaan dan belum adanya penghargaan atau *reward* atas hasil kerja kadang sebagai pemicu rendahnya motivasi kerja dari sekian banyak penyebab yang mengakibatkan rendahnya tingkat motivasi kinerja.

Untuk itu peran pimpinan sangat diperlukan untuk peka terhadap kepentingan karyawan dalam hal memberikan motivasi terhadap kinerja karyawan. Sehingga pimpinan itu tahu bagaimana cara meningkatkan motivasi kinerja karyawan dan akhirnya membuat karyawan itu termotivasi dalam bekerja. Motivasi merupakan dampak langsung dari kepuasan kerja. Kepuasan kerja sering dihubungkan dengan prestasi, rognisi, karakteristik pekerjaan, tanggung jawab dan pengembangan. Faktor motivator meliputi prestasi tanggung jawab, dan pengembangan perawat ini muncul dari diri individu yang berhubungan dengan isi tugas yang dilaksanakan.

#### **5.5. Implikasi Penelitian**

Implikasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Implikasi terhadap dinas kesehatan

Hasil penelitian ini berimplikasi untuk memberi informasi tentang analisis kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan untuk membuat kebijakan baru dalam hal meningkatkan kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan.

2) Implikasi terhadap Puskesmas Simeulue Timur

Hasil penelitian ini berimplikasi untuk lebih meningkatkan pelayanan di Puskesmas Simeulue Timur, khususnya meningkatkan kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan.

## **5.6. Keterbatasan Penelitian**

- 1) Sulitnya peneliti berkomunikasi dengan informan, karena padatnya pekerjaan informan sehingga peneliti harus membuat janji dengan informan.
- 2) Lokasi rumah informan dengan peneliti berjauhan sehingga peneliti sedikit susah untuk berkunjung ke rumah informan.
- 3) Sulitnya peneliti berkomunikasi dengan informan, karena padatnya penduduk ketika peneliti datang ke rumah informan, masyarakat sekitar ikut berkumpul sehingga suasana menjadi tidak kondusif.
- 4) Kurangnya keterbukaan dari jawaban yang diberikan informan, sehingga peneliti harus lebih melakukan pendekatan untuk dapat menggali jawaban yang diharapkan.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

- 1) Pengetahuan perawat dalam pelayanan keperawatan sudah baik. Pengetahuan perawat tentang pelayanan keperawatan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien sesuai dengan kaidah profesi perawat.
- 2) Keterampilan perawat dalam pelayanan keperawatan sudah baik. Keterampilan perawat dapat menjadi sosok perawat ideal yang senantiasa menjadi role model dalam memberikan tindakan keperawatan.
- 3) Kemampuan perawat dalam pelayanan keperawatan masih kurang baik. Tindakan keperawatan yang dilaksanakan perawat masih belum semua melakukan sesuai dengan standar operasional.
- 4) Motivasi perawat dalam pelayanan keperawatan cenderung tidak baik. Perawat masih belum semua selalu melaksanakan asuhan keperawatan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pasien, tidak penuh tanggung jawab dan tidak melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal yang diberikan.

#### **6.2. Saran**

- 1) Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh sebagai bahan masukan tentang kinerja Puskesmas Simeulue Timur agar mengawasi dan memotivasi Puskesmas Simeulue Timur untuk meningkatkan kinerja perawat dalam melakukan tindakan keperawatan.

- 2) Bagi Kepala Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh agar menjaga mutu pelayanan keperawatan dan meningkatkan pelayanan keperawatan dengan memberikan proses keperawatan yang komprehensif kepada pasien dan agar melakukan pelatihan kepada perawat untuk meningkatkan kualitas tenaga kesehatan, mengadakan workshop tentang mutu pelayanan dan memperhatikan *reward* kepada perawat untuk meningkatkan kinerja perawat.
- 3) Disarankan kepada Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh untuk meningkatkan pengetahuan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan maupun workshop.
- 4) Disarankan kepada Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan dalam pelayanan keperawatan yang berkualitas berdasarkan standar operasional prosedur (SOP).
- 5) Disarankan kepada Perawat di Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh untuk meningkatkan motivasi melakukan tindakan keperawatan yang cepat, tepat dan bermutu.
- 6) Kepada peneliti selanjutnya untuk lebih lanjut meneliti mengenai permasalahan yang sama, namun dengan variabel yang berbeda dalam hubungannya tentang kinerja perawat Puskesmas Simeulue Timur Kabupaten Simeulue Provinsi Aceh.