

HUBUNGAN PENGETAHUAN PERAWAT DENGAN PEMENUHAN INDIKATOR MUTU RUANG PERAWAT DI RSU CUT MEUTIA KABUPATEN ACEH UTARA

Fauziah^{1*}

Nursing department, Bumi Persada University, Lhokseumawe, Indonesia¹

*Corresponding Author : fauziah.z86@yahoo.com

ABSTRAK

Indikator mutu pelayanan dibuat untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, sehingga perlu perbaikan terus menerus dan berkelanjutan. Indikator mutu berfokus pada pemahaman, pengendalian, dan peningkatan proses kerja dari pada mengoreksi kesalahan individu. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan di Rumah Sakit. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia (RSUCM) Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh. Waktu penelitian pada bulan Juli hingga September 2023. Populasi adalah semua Perawat yang bekerja Di RSUCM Kabupaten Aceh Utara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu perawat pelaksana di ruangan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian. Besar sampel sebanyak 116 orang. data diuji menggunakan uji statistik *chi square* dan dianalisis menggunakan program komputer. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, ukuran jawaban diisi menggunakan skala likert dan hasil uji validitas menunjukkan rentang 0,462 - 0,966 dengan kriteria valid. Hasil uji analisis bivariat memperoleh nilai hasil p value $(0,033) < (0,05)$, maka dapat disimpulkan terhadap hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat terhadap pemenuhan indikator mutu ruang perawatan. Perlu menilai berbagai faktor lain yang mungkin berhubungan dengan pengetahuan perawat untuk mencapai pelayanan yang bermutu.

Kata kunci : indikator mutu, pengetahuan, pelayanan

ABSTRACT

Service quality indicators are created to meet or exceed patient expectations, so they need continuous and continuous improvement. Quality indicators focus on understanding, controlling, and improving work processes rather than correcting individual errors. The aim of this research is to determine the relationship between nurses' knowledge and the fulfillment of quality indicators for treatment rooms in hospitals. This type of research is descriptive with a cross sectional approach. This research will be carried out at the Cut Meutia General Hospital (RSUCM) North Aceh Regency, Aceh Province. The research period is from July to September 2023. The population is all nurses who work at RSUCM North Aceh Regency. The sampling technique used purposive sampling with sample criteria, namely the nurse in the room and willing to be a respondent in the research. The sample size was 116 people. The data was tested using the chi square statistical test and analyzed using a computer program. The research instrument used a questionnaire, the answer size was filled in using a Likert scale and the validity test results showed a range of 0.462 - 0.966 with valid criteria. The results of the bivariate analysis test obtained a p value of $(0.033) < (0.05)$, so it can be concluded that there is a significant relationship between nurses' knowledge and fulfillment of treatment room quality indicators. It is necessary to assess various other factors that may be related to nurses' knowledge to achieve quality services.

Keywords : quality indicators, knowledge, service

PENDAHULUAN

Pengetahuan perawat merupakan salah satu faktor yang penting dalam menentukan mutu pelayanan keperawatan. Perawat dengan pengetahuan yang baik akan mampu memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pasien. Indikator mutu ruang

perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas (Nursalam.2013)

Pengetahuan perawat tentang mutu rumah sakit meliputi pengetahuan tentang standar mutu, indikator mutu, dan proses audit mutu. Pengetahuan tentang standar mutu dapat membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standar. Pengetahuan tentang indikator mutu dapat membantu perawat dalam mengukur mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Pengetahuan tentang proses audit mutu dapat membantu perawat dalam melakukan perbaikan mutu pelayanan keperawatan (Sari *et al.* 2022)

Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan, karena berperan dalam memberikan asuhan keperawatan yang paripurna kepada pasien. Indikator mutu ruang perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Indikator ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien (Arfebi *et al.* 2022)

Indikator mutu pelayanan dibuat untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, sehingga perlu perbaikan terus menerus dan berkelanjutan. Indikator mutu berfokus pada pemahaman, pengendalian, dan peningkatan proses kerja daripada mengoreksi kesalahan individu. Peningkatan indikator mutu pelayanan akan dicapai berbanding lurus dengan kinerja yang diberikan. Mutu sebagai indikator pelayanan, seharusnya juga diterapkan pada pelayanan keperawatan, perawat dituntut untuk bisa memenuhi seluruh kebutuhan pasien di ruang perawatan baik bio, psikis, sosial dan spiritual sehingga pada akhirnya akan memenuhi segala kepuasan pasien (Pringgayuda *et al.* 2020)

Berdasarkan uraian di atas, melalui pendekatan kuantitatif penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan di Rumah Sakit Umum daerah Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh.

METODE

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional* yaitu mengetahui hubungan pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan di Rumah Sakit. Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia (RSUCM) Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh. Waktu penelitian pada bulan Juli hingga September 2023.

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer meliputi karakteristik responden yang diperoleh melalui pengisian kuesioner. Cara pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner pada setiap perawat. Selanjutnya data diuji menggunakan uji statistik *chi square* dan dianalisis menggunakan program komputer. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu seluruh perawat pelaksana ruangan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian dan diperoleh besar sampel sebanyak 116 orang.

HASIL

Karakteristik Responden

Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik usia, jenis kelamin, kelas, dan masa kerja dapat terlihat pada tabel 1. Persentasi tertinggi pada usia adalah pada kategori 36-40 tahun (27,6). Presentasi jenis kelamin adalah kategori perempuan (70,7%). Persentasi masa kerja adalah 6 – 10 tahun (56%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	N	%
Usia		
25-30	27	23,3
31-35	29	25
36-40	32	27,6
41-45	28	24,1
Jenis Kelamin		
Perempuan	82	70,7
Laki-laki	34	29,3
Masa Kerja		
1 – 5	25	21,6
6 – 10	65	56
11– 15	26	22,4

Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Indikator Mutu

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Indikator Mutu Perawatan

Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	80	68,9
Kurang Baik	36	31
Total	116	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh frekuensi pengetahuan perawat mayoritas baik yaitu sebanyak 80 perawat (68.9%) dan kategori kurang baik sebanyak 36 perawat (31%).

Distribusi Frekuensi dan Persentase Pemenuhan Indikator Mutu

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pemenuhan Mutu Indikator Ruang Inap Rumah Sakit

Pemenuhan Indikator Mutu	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	97	83,7
Kurang Baik	19	16,3
Total	116	100

Berdasarkan tabel 3 diperoleh frekuensi terhadap pemenuhan indikator mutu ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia menyatakan seluruh perawat sudah melakukan pemenuhan indikator mutu dengan sangat baik dengan persentase 83.7%

Analisis Bivariat

Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pemenuhan Indikator Mutu Perawatan

Tabel 4. Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pemenuhan Indikator Mutu Perawatan

Pengetahuan	Pemenuhan Indikator Mutu				Jumlah		P value
	Baik		Kurang Baik		N	%	
	F	%	F	%	N	%	
Baik	64	80,0	16	20,0	80	100	0,033
Kurang Baik			33	91,6	3	8,3	100
Jumlah			97	83,7	19	16,3	100

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa bahwa hasil analisis uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat menunjukkan *Pvalue* $0,033 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Pengetahuan Perawat Terhadap Pemenuhan Indikator Mutu Perawatan Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), pengetahuan adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi. Pengetahuan dapat diperoleh melalui berbagai cara, termasuk pendidikan, pelatihan, pengalaman, dan interaksi sosial. Pemenuhan indikator mutu adalah pencapaian target yang telah ditetapkan dalam indikator mutu. Indikator mutu adalah ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Indikator mutu dapat digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi, seperti rumah sakit, klinik, atau puskesmas salah satunya melalui pengetahuan perawat.

Karakteristik responden berdasarkan kategori usia yang tertinggi pada usia 36-40 tahun yaitu 32 orang (27,6%). Untuk jenis kelamin yang tertinggi adalah perempuan yaitu 82 orang (70,7%), karena jika dilihat dari besaran populasi perawat, lebih besar pada kategori perempuan. Sedangkan untuk karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, yang tertinggi adalah bekerja 5 sampai dengan 10 tahun yaitu 65 orang (56%),

Analisis Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Dengan Pemenuhan Indikator mUtU Layanan Ruang Rawat di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia

Berdasarkan hasil penelitian dengan 116 responden di ruang rawat inap didapatkan hasil analisa dengan menggunakan uji *Chi Square* menunjukkan nilai sig. *P value* = $0,033 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat hubungan antara pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu perawatan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.

Jenis kelamin perawat dapat menjadi faktor yang memengaruhi pengetahuan dan pemenuhan indikator mutu perawatan. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi persepsi dan pendekatan dalam memberikan perawatan. Perawat perempuan mungkin memiliki karakteristik interpersonal yang lebih sensitif, yang dapat memengaruhi komunikasi dengan pasien dan sesama staf, sehingga meningkatkan pemenuhan indikator mutu perawatan (Pujiharti dan Widiastuti 2017)

Faktor usia perawat juga dapat berperan dalam hubungan antara pengetahuan perawat dan pemenuhan indikator mutu perawatan. Pengalaman dan pengetahuan yang terakumulasi seiring bertambahnya usia dapat mempengaruhi kemampuan perawat dalam mengidentifikasi dan menanggapi kebutuhan pasien dengan lebih efektif (Saputra *et al.* 2019)

Lama bekerja perawat juga dapat menjadi variabel yang memengaruhi hasil penelitian ini. Perawat dengan pengalaman kerja yang lebih lama mungkin memiliki pengetahuan yang lebih mendalam tentang prosedur perawatan dan kebijakan rumah sakit, yang dapat berkontribusi pada pemenuhan indikator mutu perawatan yang lebih baik (Septina *et al.* 2018)

Secara teoretis, temuan ini dapat dikaitkan dengan teori keahlian dalam konteks perawatan kesehatan. Teori ini mengemukakan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perawat dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pengetahuan perawat yang diperoleh melalui pengalaman, pelatihan, dan pendidikan dapat dianggap sebagai modal yang memengaruhi pemenuhan indikator mutu perawatan. faktor-faktor lain seperti motivasi, dukungan organisasi, dan faktor lingkungan kerja juga dapat berperan dalam memahami hubungan ini secara lebih holistik. Oleh karena itu, penelitian lanjutan yang menggali lebih dalam aspek-aspek ini dapat memberikan wawasan tambahan

untuk mengembangkan strategi meningkatkan pemenuhan indikator mutu perawatan di rumah sakit. Hasil Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Widyaningsih (2022) yang berjudul Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Sensus Harian Mutu Dengan Pemenuhan Indikator Mutu Ruang Perawatan Di RS Universitas Muhammadiyah Malang. Hasil analisis dengan menggunakan *Chi Square* kategoribaik terlihat hasil uji statistik didapatkan nilai $P\text{ value} = 0,011$ berarti $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang relevan antara pengetahuan perawat terhadap pemenuhan indikator mutu sensus harian.

Hal ini juga dipertegas oleh Kartika (2021) tentang Studi Deskriptif Pelaksanaan Manajemen Dan Indikator Mutu Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD M. Natsir Solok. Untuk penerapan indikator mutu pelayanan keperawatan, paling banyak pelaksanaannya dalam kategori baik (66.7%), walau tidak dapat dipungkiri, masih ada pelaksanaan yang kurang baik yakni sebesar 33.3% berdasarkan hal tersebut dapat diketahui tingkat pengetahuan perawat sangat signifikan terhadap pemenuhan indikator mutu.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiarti (2017) tentang Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang proses Keperawatan Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Jati Sampurna Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan uji *Chi Square Test* terlihat nilai $p = 0.022$ dan nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak maka (H_1) diterima. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang proses keperawatan dengan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap. Artinya tingkat pengetahuan perawat tentang proses keperawatan mempengaruhi pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RS Jati Sampurna Bekasi dan derajat keeratannya sebesar 0,550 (55%). Dengan demikian hasil penelitian dapat diklasifikasikan pada kategori "Cukup Kuat"

KESIMPULAN

Ada hubungan Tingkat pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu perawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara dengan hasil $p\text{ value} = 0.033$ ($p < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pengetahuan perawat maka semakin baik pula kinerja perawat dalam meningkatkan pencapaian mutu asuhan keperawatan. Studi dengan mengukur faktor lain yang dapat mempengaruhi pemenuhan indikator mutu perawatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih diucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan tim penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- American Nurse Association. (2017). *Nursing: Scope and Standards of Practice*. Silver Spring, MD: American Nurses Association.
- Ambarwati, D., & Sari, D. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Keselamatan Pasien pada Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bayangkara Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9(2), 830-836.

- Baihaqi, L. F., Etlidawati, E. (2020). Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Tegal. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 318-324.
- Chrisna, H., Khairani, K. (2019). Pengaruh perilaku belajar, pengendalian diri, Motivasi, Empati, Keterampilan, dan Kepercayaan Diri Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Prodi Manajemen Keperawatan PSIK FK USU Medan. *Jurnal Manajemen dan Publik*, 10(1), 87-100.
- Depkes RI. (2005). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Kesehatan: Jakarta.
- Ellina, A. D., Skripsia, C. D., Nashrun, M. I., & Fatima, H. (2023). Implementasi Penilaian Kinerja Berbasis Indikator Mutu Keperawatan Di Rumah Sakit Baptis Kediri. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(1), 31-42.
- Fujino, Y., Tanaka, M., Yonemitsu, Y., & Kawamoto, R. (2017). The Relationship between characteristics of nursing performance and years of experience in nurses with high emotional intelligence. *International Journal of Nursing Practice*, 21(6), 876-881.
- Handayani, M., & Hidayat, N. (2019). Hubungan Komunikasi Asertif Perawat Dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 1(1), 1-10.
- Hia, W. F. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2018. *Universitas Sumatera Utara*.
- Kartika, I., R., Syofia, A., & Dewi, R. (2022). Studi Deskriptif Pelaksanaan Manajemen Dan Indikator Mutu Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD M. Natsir Solok. *Human Care Journal*, 7(2), 351-358
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Profil Kesehatan Indonesia 2017. Jakarta: Kemenkes RI.
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2017). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319-337.
- Murtiana, E., Majid, R., & Jufri, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari Tahun 2016, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIMKESMAS)*, 1(4).
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada UPTD Puskesmas. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020*, 122-134.
- Notoatmodjo, S. (2011). *Buku Kesehatan Masyarakat, Ilmu & Seni-Ed Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdahniar, I. (2016). Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriwaru Kabupaten Bone. *Jurnal Fisip*, 1(1), 1-12.
- Nurdiana, Hariyati, R.T.S., & Anisah, S. (2017). Penerapan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan dalam Pengendalian Mutu Keperawatan. *Journal of Indonesian National Nurse Association*, 2(3), 1-13.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pambudi, P. S., Wijayanti, D. Y. (2012). Hubungan Konsep Diri dengan Prestasi Akademik Mahasiswa Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, 7(2), 93-97.
- Pangerapan, T. D., Palandeng, O. E., & Rattu, A., J. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien DiPoliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKI)*, 2(1): 9-18.