

## **PEMBERDAYAAN PERAWAT DALAM PENINGKATAN KEPUASAN MASYARAKAT DI RUMAH SAKIT UMUM GL TOBING KECAMATAN TANJUNG MORAWA KABUPATEN DELI SERDANG**

*Nurse Empowerment in Increasing Community Satisfaction at GL Tobing General Hospital, Tanjung Morawa District, Deli Serdang Regency*

**Balqis Wasliati<sup>1\*</sup>, Rosita Ginting<sup>2</sup>, Anggi Isnani Parinduri<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

<sup>2</sup>Program Studi Keperawatan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jl. Sudirman No.38 Lubuk Pakam Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang,  
Sumatera Utara - Indonesia

Email korespondensi author: [balqiswasliati@medistra.ac.id](mailto:balqiswasliati@medistra.ac.id)

DOI 10.35451/jpk.v2i1.1154

### **Abstrak**

*Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan suatu indikator yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan melalui metode kuantitatif ataupun kualitatif dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Nilai kepuasan terhadap layanan yang diberikan akan bermanfaat dalam usaha perbaikan layanan dan mempertahankan layanan yang dirasa telah baik oleh para pengguna. Rumah sakit sebagai suatu institusi layanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat akan senantiasa membutuhkan penilaian terkait dengan layanan yang diberikan dalam usaha peningkatan mutu dan kualitas layanan. Rumah sakit memiliki beragam sumber daya manusia baik medis maupun non medis. Perawat merupakan sumber daya manusia medis yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan. Pengguna layanan rumah sakit hampir semuanya berhubungan dengan perawat dalam mendapatkan layanan yang tersedia. Perawat dengan peran, tugas, fungsi dan tanggung jawab yang optimal akan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan. Layanan yang diberikan perawat sebagai sumber daya yang berhubungan langsung dengan pengguna akan memberikan dampak besar terhadap penilaian institusi rumah sakit. Optimalisasi dan pemberdayaan perawat dengan memberikan pemahaman terkait peran, fungsi dan tanggung jawab melalui pelatihan, diskusi dan simulasi diharapkan mampu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang dilaksanakan ini terdapat sebanyak 62 orang perawat sebagai peserta. Peserta pemberdayaan diberikan materi pelatihan, diskusi dan simulasi dalam peningkatan layanan yang diberikan. PkM dilaksanakan dengan metode pre test dan post test dalam menilai tingkat pemahaman dari para peserta. Hasil pemberdayaan yang telah dilaksanakan menunjukkan terdapat perbaikan terhadap peserta yang diberdayakan dalam hal meningkatkan mutu layanan. Terjadi peningkatan dari 29% ke 68% terkait hasil pemberdayaan yang telah diberikan melalui evaluasi yang dikerjakan.*

**Kata Kunci:** Indeks Kepuasan Masyarakat; Pemberdayaan; Perawat

### **Abstract**

*The community satisfaction index (IKM) is an indicator that can be used to measure the level of satisfaction of the community or service users through quantitative or qualitative methods by comparing expectations and needs. The value of satisfaction with the services provided will be useful in efforts to improve services and maintain services that are considered good by users. The hospital as a health institution that is directly related*

to the community will always need services related to the services provided in an effort to improve and service quality. Hospitals have a variety of human resources, both medical and non-medical. Nurses are medical human resources who deal directly with service users. Almost all hospital service users are in contact with nurses in getting the services available. Nurses with optimal roles, duties, functions and responsibilities will be able to provide satisfaction for service users. Services provided as a resource that is directly related to users will have a major impact on hospital institutions. Optimizing and empowering nurses by providing understanding related to training, functions and responsibilities through discussions and simulations are expected to increase the community satisfaction index. In this community service activity (PkM), there were 62 nurses as participants. Empowerment participants were given training materials, discussions and simulations to improve the services provided. PkM is carried out using pre-test and post-test methods in assessing the level of understanding of the participants. The results of the empowerment that have been carried out have shown improvements to empowered participants in terms of improving service quality. There was an increase from 29% to 68% related to the results of empowerment that had been provided through the evaluation carried out.

**Keywords:** Community Satisfaction Index; Empowerment; Nurse

## 1. Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan mulai dari rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Layanan Kesehatan yang baik dan berkualitas diperlukan dalam menghadapi persaingan dan perkembangan zaman (Hardiansyah, 2011). Layanan Kesehatan yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan dengan adanya sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Komponen SDM pendukung terciptanya layanan Kesehatan yang baik di rumah sakit terdiri dari tenaga Kesehatan dan non Kesehatan. Tenaga Kesehatan sebagai bagian penyokong penting tersebut dapat terdiri dari dokter, perawat, apoteker, ahli gizi, analis, fisioterapis, radiografer sedangkan tenaga non Kesehatan dapat berupa tenaga keuangan, administrasi personalia, keamanan dan sebagainya (Listyono, 2015).

Perawat ialah bagian komponen SDM rumah sakit. Peran penting yang dimiliki oleh perawat dalam mewujudkan terciptanya kualitas rumah sakit dapat diukur melalui kepuasan masyarakat (Wahyudi, 2020). Kepuasan ialah suatu bentuk

hasil yang diterima dari pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara institusi. Indeks kepuasan masyarakat dapat diukur melalui survey kepuasan masyarakat (Hariany *et al.*, 2014). Hasil pengukuran kepuasan akan dapat membantu dalam meningkatkan aspek pelayanan di rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan rumah sakit. Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan aspek yang memiliki nilai rendah dari hasil survey yang telah dilakukan.

Rumah sakit Umum Gerhard L Tobing merupakan rumah sakit umum milik BUMN yang berada di Kabupaten Deli Serdang. RSUD GL Tobing juga senantiasa menyelenggarakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi para masyarakat penggunaannya. Optimalisasi pemahaman fungsi, kerja, tugas dan tanggung jawab perawat diharapkan akan mampu meningkatkan kepuasan yang diterima oleh masyarakat di RSUD GL Tobing.

Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap RSUD GL Tobing dapat tercapai. Salah satu usaha yang bisa dilakukan adalah melalui pemberdayaan perawat. Peran

Received: 23 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

perawat yang sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan fungsi kerja akan mampu mengoptimalkan segala proses layanan yang ada pada rumah sakit tersebut. Penerapan pemberdayaan perawat yang bekerja sesuai pengetahuan dan pelaksanaan tupoksi masing-masing diharapkan mampu meningkatkan nilai kepuasan masyarakat pengguna layanan.

## 2. Metode

Hasil pemaparan yang telah dijelaskan di atas menghantarkan tim pelaksana kegiatan untuk mengadakan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Kegiatan ini dilakukan untuk membantu pihak manajemen RSUD GL Tobing dalam menanggulangi dan meningkatkan persepsi serta kepuasan masyarakat terhadap institusi kesehatan tersebut. Jumlah sasaran kegiatan pelaksanaan PkM ini adalah 62 orang perawat yang akan diberikan pengetahuan dan pemahaman akan pentingnya layanan prima terhadap pasien. Metode yang digunakan dalam kegiatan PkM ini adalah metode pemaparan pembelajaran berupa bentuk diskusi kelompok, ceramah tanya jawab dan simulasi. Dalam kegiatan ini juga dilakukan adanya *pre test* dan *post test*.

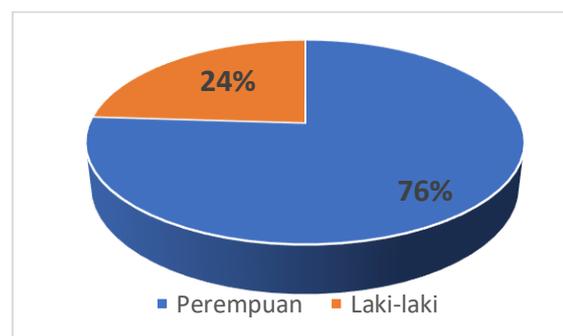
- a) Pelatihan bagi perawat dengan tema optimalisasi peran dan fungsi perawat untuk usaha hasil kinerja perawat lebih baik guna meningkatkan persepsi dan indeks kepuasan masyarakat terhadap RSUD GL Tobing PTPN II Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Pemberdayaan perawat melalui pemberian pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran akan tugas, fungsi, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sehingga dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.
- b) Pelatihan dilaksanakan dalam satu hari dengan materi pelatihan pemberdayaan yang diberikan meliputi; peran, fungsi, tugas dan tanggung jawab perawat yang memiliki peran penting dalam institusi rumah sakit, demo

komunikasi layanan pengguna (pasien) rumah sakit.

- c) Evaluasi kegiatan dalam usaha mengukur tingkat keberhasilan kegiatan yang telah dilakukan terhadap objek sasaran kegiatan yaitu para perawat. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui penyerapan dan keinginan para perawat dalam mengikuti kegiatan serta perubahan persepsi untuk peningkatan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan rumah sakit yang telah diberikan selama masa pelatihan. Evaluasi dilakukan dengan melihat dan membandingkan nilai *pre test* dan *post test* sesuai materi yang telah diberikan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pemberdayaan perawat dalam peningkatan peran, fungsi dan tanggung jawab diikuti oleh 62 orang perawat telah dilaksanakan. Perawat yang ikut dalam kegiatan ini adalah perawat RSUD GL Tobing. Harapannya melalui kegiatan yang telah dilaksanakan terjadi perubahan dan peningkatan kepuasan layanan yang diterima oleh masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit. Adapun distribusi kehadiran peserta kegiatan pelatihan pemberdayaan perawat dalam usaha peningkatan indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Distribusi jenis kelamin peserta pemberdayaan

Pemberdayaan perawat melalui pelatihan yang dilakukan diawali dengan meminta kesediaan para peserta. Kegiatan pemberdayaan dimulai dengan pengisian absensi daftar hadir peserta.

Received: 23 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

Para peserta yang hadir dipersilakan untuk menempati ruangan kegiatan yang telah disiapkan. Kegiatan PKM pemberdayaan perawat dimulai dengan pembukaan oleh Kepala Unit Kerjasama dan Penelitian RSU GL Tobing. Setelah acara pembukaan dan kata sambutan yang diberikan dilanjutkan dengan pembagian kuesioner kepada peserta. Lembar kuesioner ini diberikan dalam mengukur pre test tingkat pengetahuan fungsi, kerja dan tanggung jawab perawat.

Hasil pelaksanaan kegiatan PKM melalui kegiatan pemberdayaan perawat dalam usaha peningkatan kepuasan masyarakat dilakukan dengan dua metode. Metode pertama yang dilakukan yaitu pengukuran pre test.

Tabel 1. Distribusi frekuensi dan tingkat pengetahuan perawat sebelum diberikan pelatihan

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	10	16
Cukup	34	55
Baik	18	29
Total	62	100

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa tingkat pengetahuan perawat terhadap fungsi, kerja dan tanggung jawab dengan 3 kategori tingkat pengetahuan. Hasil pengukuran pre test menunjukkan bahwa terdapat 16% perawat yang kurang paham dengan fungsi, kerja dan tanggung jawab nya, 55% dengan nilai cukup dan 29% dengan tingkat pengetahuan baik.

Hasil pengukuran pre test yang diperoleh dapat digunakan sebagai nilai dasar dalam mengevaluasi hasil pelatihan yang diberikan. Setelah dilakukan pelatihan, diskusi dan simulasi dalam proses PKM yang dilaksanakan diharapkan mampu meningkatkan pemberdayaan perawat melalui optimalisasi layanan terhadap masyarakat. Perawat sebagai bagian yang langsung bersentuhan dengan masyarakat yang dilayani akan mampu memberikan dampak langsung bagi para pengguna. Setelah dilakukan pelatihan, ceramah, diskusi dan simulasi cara layanan yang baik bagi para pengguna

tim PKM melakukan pengukuran post test. Hasil post test yang telah dilakukan dapat dilihat pada table 2 berikut ini.

Tabel 2. Distribusi frekuensi dan tingkat pengetahuan perawat setelah diberikan pelatihan

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang	2	3
Cukup	18	29
Baik	42	68
Total	62	100

Setelah dilakukan penyampaian materi pelatihan, diskusi dan simulasi terhadap para perawat dapat dilihat pada tabel 2 di atas terjadi peningkatan pengetahuan. Jumlah perawat dengan tingkat pengetahuan "kurang dan cukup" terjadi penurunan dengan nilai masing-masing dari 16% menjadi 3% dan dari 55% menjadi 29% sedangkan tingkat pengetahuan "baik" terdapat peningkatan yaitu dari 29% menjadi 68%. Adanya peningkatan persentase pengetahuan perawat yang telah mendapatkan pelatihan, diskusi dan simulasi dari kegiatan PKM pemberdayaan perawat yang telah dilaksanakan diharapkan bisa meningkatkan optimalisasi pencapaian kepuasan bagi pengguna RS GL Tobing.

Kegiatan PKM telah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang telah direncanakan. Terdapat beberapa hal yang mendukung terlaksananya kegiatan PK Mini dengan baik dan sukses diantaranya:

- Jumlah perawat yang ikut serta dalam kegiatan cukup banyak atau lebih dari setengah jumlah perawat yang ada di RSU GL Tobing
- Antusiasme dari para peserta yang besar, hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan pengetahuan akan materi pelatihan, diskusi dan simulasi yang telah diberikan dengan pengukuran metode pre test dan post test
- Tim bekerja sama dengan baik dalam merencanakan hingga terlaksananya kegiatan dengan baik serta atas dukungan dari pihak manajemen RSU GL Tobing.

Received: 23 June 2022 :: Accepted: 27 June 2022 :: Published: 30 June 2022

Peningkatan pengetahuan dari hasil pengukuran dengan metode pre test dan post test menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan perawat. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hidayati *et al.*, (2022). Hasil post test menunjukkan bahwa rata-rata terjadi peningkatan pengetahuan perawat melalui kegiatan yang telah diadakan. Hasil akhir yang diharapkan dari kegiatan yang telah diselenggarakan yaitu adanya peningkatan kepuasan yang diterima oleh pengguna. Hal ini dapat terjadi dengan adanya dukungan peningkatan pengetahuan dari para peserta kegiatan. Pengetahuan perawat yang meningkat akan mampu mengaplikasikan dan melaksanakan kewajiban, peran, tugas dan tanggung jawab dengan optimal sehingga manajemen fungsi kerja menjadi lebih efektif dan efisien.

#### 4. Kesimpulan

Pengabdian kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan para peserta kegiatan untuk setiap tingkatan pengetahuan. Hal ini menunjukkan keberhasilan kegiatan yang dilaksanakan dan diharapkan mampu memenuhi hasil akhir berupa kepuasan pengguna juga ikut meningkat melalui peningkatan pengetahuan perawat. Jumlah perawat dengan pengetahuan baik terjadi peningkatan dari 29% ke 68%.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada lembaga yang membantu pendanaan dalam melaksanakan proses pengabdian kepada masyarakat dan perawat serta pihak Rumah Sakit Umum GL Tobing PTPN II Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang.

#### 6. Daftar Pustaka

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jogjakarta: Gavamedia
- Hariany Z, Matondang AR. 2014. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public di puskesmas XXX. *Jurnal Teknik Industri USU*. 5(2): 17-21.

- Hidayati T, Faraswati R. 2022. Pemberdayaan keluarga dalam upaya pencegahan dan penanggulangan anemia ibu hamil. *Jurnal pengabdian masyarakat kesehatan STIKES Pemkab Jombang*. 8: 193-199
- Listyono RA. 2015. Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojo Kerto Pasca menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (1) : 1-7.
- Wahyudi, I. 2020. Pengalaman perawat menjalani peran dan fungsi perawat di Puskesmas Kabupaten Garut. *Jurnal Sahabat Keperawatan*. 2(1): 36-43.