



ARTIKEL

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR
PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP
Dr M SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Rungkut Rizaki
16.1101.1078

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

ARTIKEL

**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR
PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN
DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP
Dr M SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan

Oleh:

Rungkut Rizaki
16.1101.1078



**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

PERNYATAAN PERSETUJUAN

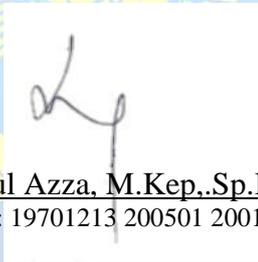
HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP Dr M SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Rungkut Rizaki
NIM. 16.1101.1078

Artikel ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, September 2020

Pembimbing I



Ns. Awatiful Azza, M.Kep.,Sp.Kep.Mat
NIP: 19701213 200501 2001

Pembimbing II



Ns. Cahya Tribagus H., S.Kep.,M.Kes.
NPK: 19860517 1150 3614

HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT MENJALANKAN STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL TINDAKAN KEPERAWATAN DENGAN KUALITAS LAYANAN DI KLINIK RAWAT INAP Dr M SUHERMAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Rungkut Rizaki¹, Awatiful Azza², Cahya Tribagus Hidayat³
Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Jember

1. Mahasiswa Program S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember
2. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember
3. Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Fasilitas pelayanan kesehatan harus memiliki perawat dengan kinerja baik yang akan menunjang kinerja layanan sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau pasien. Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien, dengan menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam setiap tindakan perawat. Standar Prosedur Operasional bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *cross sectional* dengan populasi adalah pasien rawat inap dan besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 responden dengan teknik sampling menggunakan *Quota sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan perawat menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan pada kategori sangat patuh sebesar 52,6 % dan Kualitas Layanan pada kategori baik sebesar 73,7%. Uji spherman Rho menunjukkan bahwa Ada hubungan kepatuhan perawat menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan ($p \text{ value} = 0,000$; $p = 0,829$). Diharapkan layanan klinik untuk terus meningkatkan kepatuhan melalui pelatihan- pelatihan terkait keperawatan, pelatihan *service exelence* dan pelatihan mengingat masih didapatkan adanya angka ketidak patuhan terhadap prosedur, serta dilakukan proses supervisi secara berkala terhadap semua bentuk tindakan keperawatan

Kata kunci : Kepatuhan, Standar Prosedur Operasional, Kualitas Layanan

Daftar Pustaka : 19 (2010-2019)

PENDAHULUAN

Pasien dan masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Sufriana, 2012). Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan

kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas bagi pasien. Hal ini terkait dengan keberadaan perawat yang bertugas selama 24 jam melayani pasien, serta jumlah perawat yang mendominasi tenaga kesehatan (Hadi, 2017).

Fasilitas pelayanan kesehatan harus memiliki perawat dengan kinerja baik yang akan menunjang kinerja layanan sehingga dapat tercapai kepuasan pelanggan atau

pasien. Agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan berkinerja tinggi diperlukan tenaga keperawatan yang profesional, memiliki kemampuan intelektual, teknikal dan interpersonal, bekerja berdasarkan standar praktik, serta memperhatikan kaidah etik dan moral. Salah satu upaya untuk menjaga keselamatan pasien, dengan menerapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) dalam setiap tindakan perawat. Standar Prosedur Operasional bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan menghindari tuntutan malpraktik. Standar Prosedur Operasional adalah standar yang harus di jadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Standar kinerja ini sekaligus dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh Standar Prosedur Operasional kemudian disosialisasikan kepada seluruh pihak yang berkompeten untuk melaksanakannya. Meskipun demikian beberapa studi menunjukkan bahwa sebagian besar perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan masih belum sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang ditetapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan (Natasia & Kurniawati, 2014).

Kementerian Kesehatan (2019) dalam Profil Kesehatan Indonesia menyebutkan bahwa jumlah sumberdaya manusia bidang keperawatan pada seluruh Rumah Sakit di Indonesia mencapai 245.407 perawat. Di Jawa Timur sendiri jumlah tenaga keperawatan sebesar 52.406 perawat dimana 28.320 merupakan perawat yang bertugas di layanan Rumah Sakit. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur (2017) menyebutkan bahwa rasio tenaga keperawatan di Jawa Timur perjumlah penduduk sebesar 104,51 per 100.000 penduduk dengan jumlah perawat laki- laki sebesar 8.223 orang dan perawat perempuan sebesar 20.097 orang. Data Badan PPSDM Kesehatan (2020) menunjukkan bahwa jumlah total tenaga keperawatan di Kabupaten Jember sebesar 2117 perawat yang terdiri atas Ners sebanyak 343 (16,20%)

orang dan Vokasi sebanyak 1700 (80,30%) orang.

Studi pendahuluan yang dilaksanakan pada bulan April 2020 di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember menunjukkan bahwa klinik tersebut telah terakreditasi tingkat paripurna berdasarkan penetapan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan Fasilitas Tingkat Pertama nomor YM.02.02/VI.14/2019 tanggal 15 Desember 2019. Data indikator mutu layanan menunjukkan bahwa *Bed Occupancy rate* sebesar 80,27%, *Length of stay* 3,78 hari, *Turn Over Interval* 0,93 hari, *Bed Turn Over* 6,59 kali. Jumlah ketenagaan keperawatan sebanyak 17 perawat dimana 41,17 % merupakan perawat vokasi dan 58,82% merupakan Ners. Hasil telaah ketersediaan standar prosedur operasional hanya mencapai 57,57%. Pemahaman staf terhadap indikator dalam upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP) menunjukkan sebagian besar tidak memenuhi standart (80%) dengan proporsi 20% pemahaman baik, 40% pemahaman cukup, 40% pemahaman kurang.

Fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai tugas utama memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan aman bagi masyarakat. Potter & Perry (2010) juga berpendapat bahwa perawat memberikan kontribusi sangat besar terhadap keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan paripurna kepada klien. Keberhasilan pemberian asuhan keperawatan oleh perawat yang menempati dari keseluruhan tenaga kesehatan di Indonesia baik di Rumah Sakit maupun di Pelayanan Primer perlu didukung oleh mekanisme upaya peningkatan profesionalisme perawat. Perawat profesional diharapkan mampu berpikir rasional, mengakomodasi kondisi lingkungan, mengenal diri sendiri, belajar dari pengalaman dan mempunyai aktualisasi diri sehingga dapat meningkatkan jenjang karir profesinya (Kementrian Kesehatan RI, 2019)

Undang – undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan menyebutkan

bahwa keperawatan merupakan serangkaian kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat yang dilaksanakan oleh perawat, sedangkan perawat sendiri adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan baik didalam maupun di luar negeri yang diakui Pemerintah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Praktik keperawatan harus didasarkan pada kode etik, standar pelayanan, standar profesi, dan standar prosedur operasional.

Bagi pasien kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dikaitkan dengan kesembuhannya dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tapi juga menyangkut kepuasan pasien terhadap sikap, pengetahuan, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tersedianya sarana atau prasarana serta lingkungan fisik yang memadai. Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah bagaimana pasien dapat dilayani sebaik-baiknya sehingga dia merasa puas dan keluhannya dapat berkurang sampai penyakit yang dideritanya bisa sembuh, mulai dari kecepatan pasien mendaftar, sistem *medical record* yang lengkap dan rapi, waktu tunggu untuk bertemu dokter tidak terlalu lama juga ketika dilakukan pemeriksaan dokter, perawat bersikap ramah, kecepatan dalam proses pengurusan untuk masuk ruang rawat inap, kecepatan dalam memperoleh tindakan, kenyamanan dan adanya rasa aman selama dirawat inap, serta kecepatan dalam pengambilan obat yang dibutuhkan sampai kemudahan dalam penyelesaian pengurusan administrasi (Sufriana, 2012).

Standar Prosedur Operasional merupakan standar yang harus di jadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Standar kinerja ini sekaligus dapat digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal maupun eksternal. Setiap sistem manajemen kualitas yang baik selalu didasari oleh Standar Prosedur Operasional kemudian disosialisasikan kepada seluruh pihak yang berkompeten untuk melaksanakannya. Meskipun demikian

sebagian besar perawat dalam melaksanakan praktek keperawatan belum sesuai dengan Standar Prosedur Operasional yang ditetapkan oleh rumah sakit. Sebuah Standar Prosedur Operasional adalah suatu set instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau direktif. Hal ini mencakup proses pelayanan yang memiliki suatu prosedur pasti atau terstandarisasi, tanpa kehilangan keefektifannya (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

Fasilitas Kesehatan sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas yang diinginkan tidak hanya tersedia bagi teknologi terkini dan fasilitas berstandar tinggi bagi masyarakat tetapi yang paling penting adalah mempunyai sumber daya manusia yang profesional. Kualitas pelayanan yang diberikan hendaknya senantiasa mengutamakan keluasan pelanggan melalui peningkatan mutu pelayanan berkesinambungan dengan memperhatikan pelaksanaan prosedur yang benar, penerapan teknologi yang memadai, keselamatan pasien dan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia keperawatan (Puspitaningrum, 2017).

Interaksi antara perawat dan klien menuntut seorang perawat melakukan asuhan keperawatan secara profesional guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada klien dan keluarga sehingga hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan sebuah studi yaitu hubungan kepatuhan perawat dalam menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kepatuhan perawat dalam menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember. Sampel pada penelitian ini adalah

pasien rawat inap yang dilakukan perawatan selama periode bulan Juli - Agustus 2020 di Klinik dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember sebanyak 38 responden

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data terdiri dari dua analisis yaitu analisis multivariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan *sperman rho*.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

1. Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Distribusi Jenis Kelamin Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki – Laki	16	42,1
Perempuan	22	57,9
Total	38	100

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa distribusi pasien berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 22 orang (57,9%)

2. Pendidikan Pasien

Tabel 5.2 Distribusi Pendidikan Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Sekolah dasar	3	7,9
SMP	13	34,2
SMA	21	55,3
Perguruan Tinggi	1	2,6
Total	38	100

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa distribusi pasien berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini lebih dari separuh merupakan tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu sebanyak 21 orang (55,3%)

3. Pekerjaan

Tabel 5.3 Distribusi Pekerjaan Pasien di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Ibu Rumah Tangga	16	42,1
PNS	2	5,3
Wiraswasta	8	21,1
Pedagang	9	23,7
Pelajar/ Mahasiswa	3	7,9
Total	38	100

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa distribusi pasien berdasarkan jenis pekerjaan pada penelitian ini sebagian besar berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 16 orang (42,1%)

4. Riwayat Perawatan Sebelumnya

Tabel 5.4 Distribusi Riwayat Perawatan Sebelumnya di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Riwayat Perawatan	Frekuensi	Persentase
Pernah dirawat	27	71,1
Tidak pernah	11	28,9
Total	38	100

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa distribusi pasien berdasarkan riwayat perawatan sebelumnya pada penelitian ini sebagian besar memiliki riwayat pernah dirawat di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember yaitu sebanyak 27 orang (71,1%)

Total	38	100
-------	----	-----

5. Penjamin Biaya

Tabel 5.5 Distribusi Penjamin Biaya Pasien di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Penjamin Biaya	Frekuensi	Persentase
Mandiri/Umm	9	23,7
Asuransi JKN	29	76,3
Total	38	100

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa distribusi pasien berdasarkan penjamin biaya perawatan pada penelitian ini sebagian besar dijamin oleh asuransi JKN atau BPJS Kesehatan yaitu sebanyak 29 orang (76,3%)

6. Agama

Tabel 5.6 Distribusi Agama Yang Dianut Pasien di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Agama	Frekuensi	Persentase
Islam	36	94,7
Kristen	2	5,3
Total	38	100

Berdasarkan tabel 5.6 dapat diketahui bahwa distribusi pasien berdasarkan agama yang dianut pada penelitian ini sebagian besar adalah beragama Islam yaitu sebanyak 36 orang (94,7%)

7. Loyalitas Untuk Kembali

Tabel 5.7 Distribusi Loyalitas Pasien Untuk Kembali Jika Membutuhkan Perawatan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember Tahun 2020

Riwayat Perawatan	Frekuensi	Persentase
Ya	30	78,9
Tidak	8	21,1

Berdasarkan tabel 5.7 dapat diketahui bahwa distribusi loyalitas pasien untuk kembali ke Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember pada penelitian ini sebagian besar menunjukkan kesediaannya untuk kembali yaitu sebanyak 30 orang (78,9%)

Data Khusus

Kepatuhan	Kualitas Layanan						Total	
	Kurang		Cukup		Baik		f	%
Tidak patuh	4	57,1	3	49,2	0	0	7	100
Cukup patuh	1	9,1	2	18,2	8	72,7	11	100
Sangat patuh	0	0	0	0	20	100	20	100
Jumlah	5	13,2	5	13,2	28	73,7	38	100

$p\text{ value} = 0,000; \alpha = 0,05; r = 0,829$

Berdasarkan tabel 5.10 diketahui bahwa berdasarkan tabel 5.10 di atas menunjukkan bahwa dari 7 responden yang menyatakan perawat tidak patuh menjalankan standar prosedur operasional, 57,1% nya menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik, 48,2% nya menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik. Serta dari 11 responden yang menyatakan perawat cukup patuh menjalankan standar prosedur operasional 9,1% nya menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik, 18,2% nya menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik dan 72,1% nya menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Dan dari 20 responden yang menyatakan perawat patuh menjalankan standar prosedur operasional seluruhnya (100%) menyatakan kualitas pelayanan dalam kategori baik. Hasil uji spearman rho menunjukkan ada hubungan kepatuhan perawat menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan.

PEMBAHASAN

1. Kepatuhan Perawat Menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan

Notoadmodjo (2012) menjelaskan bahwa kepatuhan merupakan suatu

perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mentaati peraturan ke perilaku yang mentaati peraturan. Sedangkan Standar Prosedur Operasional atau prosedur tetap merupakan naskah dinas yang memuat serangkaian petunjuk tentang tata cara dan urutan kegiatan tertentu yang bertujuan untuk menyederhanakan, memudahkan, mempercepat penyampaian petunjuk, mempermudah pekerjaan, memperlancar kegiatan, serta meningkatkan kerjasama antara pimpinan, staf dan unsur-unsur pelaksana (Kementrian Kesehatan, 2012). Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepatuhan perawat dalam menjalankan prosedur tindakan keperawatan merupakan perilaku perawat dalam mentaati semua ketentuan atau tata cara dan petunjuk dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada klien.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan perawat menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah sebagian besar berada pada kategori sangat patuh yaitu sebesar 52,6 % namun masih didapati angka ketidakpatuhan dalam menjalankan prosedur sebesar 18,4%. Pengukuran kepatuhan pada penelitian ini merupakan penilaian klien terhadap perilaku perawat dalam melaksanakan prosedur dan atau tindakan keperawatan sesuai prinsip tindakan keperawatan yang baik, benar dan terukur secara umum berupa identifikasi pasien, prosedur pengendalian infeksi, pemberian terapi secara benar, melakukan *nursing treatment*.

Sejalan dengan itu Muspita (2014) menyatakan bahwa lingkungan yang tidak patuh akan memudahkan seseorang untuk berbuat ketidakpatuhan sehingga sama dengan lingkungannya meskipun kepatuhan adalah sesuatu yang penting. Meskipun rekan kerja tidak mendukung dalam melaksanakan kepatuhan terhadap tindakan pemasangan infus, perawat tetap memiliki tanggung jawab untuk

melaksanakan tindakan tersebut sesuai dengan SPO yang ada.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriani & Siregar (2020) yang menemukan angka kepatuhan prosedur sebesar 76,8%. Umumnya kepatuhan tersebut terkait dengan pelaksanaan identifikasi pasien, identifikasi prosedur jauh, dan prosedur operasional penerimaan pasien (Efendy (2017); Setiyowati et al., (2019); Febriani & Siregar, (2020); Faridha, (2020); Sulisty, (2019); Mahfud, (2019); Rizal, (2017); Munandar, (2018); Widyastuti, (2018); Kustriyani et al., (2018)). Dengan angka kepatuhan tertinggi dalam menjalankan prosedur mencapai 87% (Febriani & Siregar, 2020).

Lingkungan Kerja yang nyaman, peralatan kerja dan pelindung diri tersedia dan konflik antar mitra kerja yang minimal sangat dibutuhkan perawat dalam bekerja, seperti dukungan sosial teman sejawat dan atasan akan membuat lebih bersemangat dan kinerja lebih baik. Lingkungan yang harmoni dan positif akan berdampak positif pada kinerja perawat yang pada akhirnya akan membentuk karakter perawat yang patuh terhadap prosedur. Lingkungan eksternal juga dapat mempengaruhi karena pengaruh global, ledakan informasi teknologi, obsesi kualitas, peralatan habis pakai, kenyamanan ruang istirahat, alat pelindung diri yang di sediakan klinik yang merupakan bagian dari Lingkungan kerja yang dibutuhkan perawat sehingga dapat optimal melakukan prosedur yang sesuai.

2. Kualitas Layanan

Tjiptono (2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen. Sejalan dengan itu, Asmuji (2012) menyebutkan bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang menggambarkan produk

dari pelayanan keperawatan itu sendiri yang meliputi secara biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pada individu sakit maupun yang sehat dan dilakukan sesuai standar keperawatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah sebagian besar berada pada kategori baik (52,6%). Pengukuran terhadap kualitas pelayanan mencakup *Tangibles*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, Keselamatan pasien, Hak pasien dan keluarga

Penelitian ini sejalan dengan Sufriana (2009) dimana sebagian besar kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik (79,3%). Sebagai institusi swasta klinik Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah dituntut untuk memberikan layanan yang baik. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan klien maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Efendy (2017) menunjukkan hal bahwa pelayanan yang dilakukan oleh perawat berada dalam kapasitas yang baik. Selain itu penelitian lain menunjukkan kualitas pada tingkat sedang namun masih dapat ditoleransi dengan prevalensi mencapai 54,5% - 62,3% (Susanti (2020); Putri, (2018).

Penelitian ini tidak sejalan dengan temuan oleh Preeka (2016) dimana angka pelayanan kurang mencapai 56,7%. Selain itu beberapa penelitian juga mengungkapkan hal serupa dimana masih ditemukan adanya kualitas layanan keperawatan yang buru yang dilakukan oleh perawat di fasilitas kesehatan dengan prevelensi mencapai 58% - 81,7% (siswati (2015); Setiawati (2018); Samangun (2016)

Pelayanan keperawatan merupakan

bentuk pelayanan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan menjadi bagian terdepan dari pelayanan kesehatan yang menentukan kualitas pelayanan di tataran pelayanan. Perawat sebagai profesi yang mempunyai kemandirian dalam memberikan asuhan keperawatan selama 24 jam secara berkesinambungan yang melibatkan klien, keluarga maupun profesi atau tenaga kesehatan yang lain. Kualitas pelayanan yang baik adalah saat fasilitas kesehatan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar terpenuhinya permintaan dan harapan pasien. Saat ini usaha peningkatan pelayanan sudah dilakukan tetapi hanya sebatas pada aspek fisik tetapi juga aspek lainnya misalnya peran perawat dalam memberikan pelayanan, suasana kamar, dan kebersihan serta kepatuhan dalam menjalankan prosedur, sehingga pasien akan terpuaskan dengan layanan yang diberikan.

3. Hubungan Kepatuhan Perawat Dalam Menjalankan Standar Prosedur Operasional Tindakan Keperawatan Dengan Kualitas Layanan di Klinik Rawat Inap dr. M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember

Karakteristik responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar klien berjenis kelamin perempuan (57,9%) dengan tingkat pendidikan sebagian besar adalah SMA (55,3%) serta diketahui pula sebagian besar berprofesi sebagai ibu rumah tangga (42,1%).

Nursalam (2013) menjelaskan bahwa penilaian terhadap mutu pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh salah satunya adalah pengalaman masa lalu (*past experience*) dimana seorang pasien akan cenderung menilai sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah mereka alami. Didalam mutu pelayanan keperawatan yang baik akan memberikan pengalaman yang baik kepada setiap

pasien, namun sebaliknya jika seseorang pernah mengalami hal kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan maka akan melekat sampai dia mendapatkan perawatan kembali di suatu instansi hal ini sejalan dengan hasil penelitian dimana sebagian besar klien memiliki pengalaman pernah dirawat di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember (71,1%) serta diketahui pula bahwa klien memiliki loyalitas untuk kembali berobat dan menerima perawatan kembali apabila membutuhkan (78,9%). Terlebih lagi Nursalam (2013) memaparkan bahwa aspek yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yaitu efisiensi dan efektivitas hal ini terbukti dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar merupakan klien dengan penerima manfaat dari asuransi JKN (76,3%).

Kepatuhan perawat dalam penerapan standar pelayanan keperawatan dan SPO sebagai salah satu ukuran keberhasilan pelayanan keperawatan dan merupakan sasaran penting dalam manajemen sumber daya manusia. Penerapan SPO pelayanan keperawatan pada prinsipnya adalah bagian dari kinerja dan perilaku individu dalam bekerja sesuai tugasnya dalam organisasi, dan biasanya berkaitan dengan kepatuhan. Kepatuhan perawat adalah perilaku perawat sebagai seorang yang profesional terhadap suatu anjuran, prosedur atau peraturan yang harus dilakukan atau ditaati. Kepatuhan perawat dalam menjalankan prosedur tindakan keperawatan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh klien. Semakin patuh seorang perawat terhadap prosedur maka kualitas layanan yang diberikan juga ikut meningkat sehingga pada akhirnya klien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepatuhan perawat menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan

kualitas layanan ($p\text{ value} = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,829$). Selain itu diketahui pula bahwa tingkat tidak patuh menunjukkan sebagian besar kualitas pelayanan kurang (57,1%). Pada tingkat kepatuhan cukup patuh menunjukkan sebagian besar kualitas layanan baik (72,7%). Pada tingkat kepatuhan sangat patuh menunjukkan seluruh kualitas pelayanan baik (100%).

Sikap dan lingkungan kerja setiap menambah satu nilai akan meningkatkan Kepatuhan perawat dalam menjalankan prosedur keperawatan. Seseorang akan cenderung bersikap positif jika memiliki pengetahuan dan faktor eksternal yang mendukung seseorang. Meningkatnya sikap yang baik, kelompok yang saling memotivasi serta lingkungan yang menyediakan kondusif, seperti tersedia fasilitas, kebijakan berupa standar operasional prosedur untuk melaksanakan berbagai macam prosedur keperawatan yang sesuai. Dengan dilakukannya prosedur secara baik dan benar setiap kali menjalankan asuhan keperawatan maka perawat dapat secara profesional membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan dasarnya dan membantu dalam pemulihan dan penyembuhan pasien. Sehingga hubungan dan interaksi antara perawat-pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan pasien untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi utamanya fasilitas pelayanan kesehatan pada sektor swasta

KESIMPULAN

Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan kepatuhan perawat menjalankan standar prosedur operasional tindakan keperawatan dengan kualitas layanan di Klinik Rawat Inap dr M. Suherman Universitas Muhammadiyah Jember

Saran

1. Bagi layanan Kesehatan untuk terus meningkatkan kepatuhan melalui pelatihan- pelatihan terkait keperawatan, pelatihan *service exelence* dan pelatihan mengingat masih didapatkan adanya angka ketidak patuhan terhadap prosedur, serta dilakukan proses supervisi secara berkala terhadap semua bentuk tindakan keperawatan.
2. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan diharapkan para akademisi dapat mengembangkan program pengembangan yang mengarahkan pada karakter pembentukan perawat tidak hanya pada aspek kemampuan praktis namun juga aspek sikap *carring* sehingga luaran lulusan keperawatan memiliki rasa tanggung jawab secara moral untuk terus patuh dalam menjalankan prosedur sesuai dengan standart
3. Bagi pengambil keputusan disarankan untuk membentuk tim yang melakukan supervisi terhadap kepatuhan perawat dalam menjalankan prosedur serta membentuk suatu regulasi terkait dengan kualitas mutu layanan, dan melakukan pengembangan penilaian kinerja staf (*key performa indicator*) berdasarkan kepatuhan dalam menjalankan prosedur secara berkala

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Ar Ruzz Media.
- Efendy, M. A. (2017). Analisis penerapan standar dokumentasi keperawatan dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rsud gambiran. *Strada Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(1), 24–30.
jurnal.stikesstrada.ac.id/index.php/strada
jurnal/article/view/30
- Faridha, N. (2020). Hubungan Pengetahuandengan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Pencegahan Pasien Jatuh di Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintah Samarinda. *Borneo Student Research*, 1(3), 1883–1889.
- Febriani, N., & Siregar, T. (2020). Determinan Kepatuhan Perawat Mengidentifikasi Pasien Selama Pemberian Obat di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 10(01), 13–20.
<https://doi.org/10.33221/jiiki.v10i01.412>
- Hadi, I. (2017). *Manajemen Keselamatan Pasien Teori dan Aplikasi*. Deepublish Publisher.
- Kemntrian Kesehatan. (2012). *Pedoman Tata Naskah Dinas Kementerian Kesehatan; Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1538 Tahun 2011*. Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan RI.
- Kemntrian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan RI.
- Kustriyani, M., Handayani, F., & Suryanto, D. (2018). Kepatuhan Perawat Melaksanakan Prosedur Tetap Pemasangan Infus terhadap Kejadian Plebitis di Ruang Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Ners Widya Husada*, 1(1), 1–5.
<https://doi.org/10.33666/jners.v1i1.116>
- Mahfud. (2019). Lama Kerja berhubungan dengan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan SOP Triage di IGD. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 2(2), 51–55.
- Munandar, I. (2018). Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Perawatan Luka dengan Infeksi Luka Operasi Post Sectio Caesarea. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 8(2), 422–428.
- Natasia, N., & Kurniawati, J. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 21–25.
- Pereeka, A. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD

- dr Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58–67.
- Potter & Perry. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan* (7th ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Puspitaningrum. (2017). *Peningkatan Kualitas Personal dan Profesional Perawat Melalui Pengembangan Keprofesian Berkelanjutan (PKB)*. Deepublish Grup Penerbitan CV. Budi Utama.
- Putri, I. R. R. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(2), 63–69.
- Rizal, A. A. F. (2017). Hubungan tingkat Pendidikan Perawat Instalasi Gawat Darurat dengan Kepatuhan Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional Penerimaan Pasien Baru di RSUD AM Parikesit Tenggarong. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Samangun, M. (2016). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Wamena Kabupaten Jayawijaya. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto*.
- Setiawati. (2018). Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Lapas Kelas IIB Majalengka. *Pinlitmas I*, 1(1), 202–208.
- Setiyowati, R., Safitri, N. W., & Kep, M. (2019). Hubungan Supervisi Kepala Ruang dengan Kepatuhan Melakukan Identifikasi Pasien Sebelum Pengambilan Sampel Darah di Ruang Intensive RSUD dr Moewardi. *STikes Kusuma Husada Surakarta*, 1–10.
- siswati. (2015). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2).
- Sulistyo, W. (2019). Hubungan antara Masa Kerja dengan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Tindakan Pencegahan Pasien Jatuh di Rumah Sakit Umum Daerah Pemerintah Samarinda. *Borneo Student Research*, 4(3), 189–197.
- Susanti, E. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 5(2), 49–58. <http://jurnal.stikesynh.ac.id/index.php/jnh/article/view/9>
- Tjiptono. (2012). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi.
- Widyastuti, R. (2018). Hubungan Lama Kerja dengan Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanaan SOP Triage di IGD RSUD Wates Kulon Progo. *Universitas Alma Ata*, 1, 1–9.