



## **PELAYANAN PERAWAT DI PUSKESMAS**

**Rikwan\*, Sudirman, Sitti Fajrah, Matius Paundanan, Fitri Dafer, Sri Purwiningsih**

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Jl. Towua

No.114, Birobuli Selatan, Palu Selatan, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94000, Indonesia

\*[rikwanstik@yahoo.co.id](mailto:rikwanstik@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Kinerja perawat adalah tindakan seorang perawat yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing yang sesuai hukum, norma dan etika demi memberikan kepuasan pada pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pelayanan perawat di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2020, dengan teknik pengambilan data secara wawancara dan pengisian kuesioner. Kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliabel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan kriteria inklusi pasien berumur di atas 18 tahun dan pasien yang tidak memiliki gangguan psikologis dan tidak tergesa-gesa saat berkunjung. Analisis univariat dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan perilaku pelayanan perawat dalam penelitian perawat di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong Provinsi Sulawesi Tengah dalam kategorikan perilaku kurang baik dalam memberikan pelayanan (58,1%).

Kata kunci: pelayanan; perawat; puskesmas

## ***NURSE SERVICES IN COMMUNITY HEALTH CENTER***

### **ABSTRACT**

*Nurse performance is the action of a nurse carried out in accordance with their respective authorities and responsibilities according to law, norms and ethics in order to provide satisfaction to service users. This study aims to analyze the services of nurses at the Lompe Ntodea Health Center, West Parigi District, Parigi Moutong Regency, Central Sulawesi Province. The research was carried out in August 2020, with data collection techniques by interview and filling out questionnaires. The questionnaire has been tested for validity and reliability with valid and reliable results. The sampling technique used the Accidental Sampling technique with the inclusion criteria of patients aged over 18 years and patients who did not have psychological disorders and were not in a hurry to visit. Univariate analysis was conducted to analyze each variable from the research results. The results showed that the service behavior of nurses in the nurse's research at the Lompe Ntodea Health Center, West Parigi District, Parigi Moutong Regency, Central Sulawesi Province, was categorized as poor behavior in providing services (58.1%).*

*Keywords: nurses; public health center; services*

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan yang sangat mendasar bagi setiap orang. Namun, kesehatan seringkali menjadi hilir (dampak) dari berbagai permasalahan yang dialami individu dan lingkungan sekitarnya. Padahal, kesehatan merupakan modal awal bagi perkembangan potensi individu dalam hidup (Ridlo, Laksono, Ridwanah, & Yoto, 2019). Perawat adalah tenaga yang bekerja secara profesional memiliki kemampuan, kewenangan dan bertanggung jawab dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Usfinit, Margawati, & Dwiantoro, 2022). Profesi keperawatan merupakan salah satu bagian integral dari sistem kesehatan yang menjadi kunci utama disamping dokter dalam pemberian pelayanan di pusat kesehatan maupun rumah sakit (Budiono, 2016). Peran dan tanggung jawab dokter dan perawat tersebut secara langsung berdampak pada hasil akhir pelayanan klien.

Peran perawat dapat diartikan sebagai tingkah laku dan gerak gerik seseorang yang diharap oleh orang lain sesuai dengan kedudukan dalam sistem, tingkah laku dan gerak gerik tersebut dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial di dalam maupun di luar profesi perawat yang bersifat konstan (Bulan & Nim, 2019). Kinerja perawat saat ini dapat dilihat dari beberapa aspek seperti dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang mengacu pada perilaku dan proses keperawatan dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial, dan spiritual yang optimal (Maslita, 2017). Proses keperawatan mencakup proses pengkajian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana, asuhan keperawatan, intervensi keperawatan dan evaluasi intervensi keperawatan. Pengelolaan proses keperawatan akan berhasil jika perawat memiliki tanggung jawab, pengetahuan tentang manajemen keperawatan dan kemampuan memimpin orang lain selain pengetahuan dan keterampilan klinis yang juga harus dikuasainya (Budiono, 2016).

Kinerja perawat adalah tindakan yang dilakukan oleh seorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta norma dan etika, dimana kinerja yang baik memberikan kepuasan pada pengguna jasa (Utami, 2016). Kinerja perawat sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting untuk dikaji dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja yang baik adalah jembatan dalam jaminan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Marwanah & Marianna, 2021). Hasil observasi yang penulis lakukan pada bulan juni 2020 diperoleh gambaran bahwa kinerja perawat kurang baik. Hal ini didukung oleh fakta yang penulis temukan yaitu dari 10 perawat ditemukan 3 perawat kurang bekerjasama dengan keluarga pasien dalam pemenuhan kebutuhan kebutuhan pasien, fakta lain dalam perilaku yaitu kurangnya disiplin kehadiran dari 10 perawat berdasarkan absensi ditemukan 5 orang jarang hadir pada waktu jam kerja. Selain itu ditemukan perawat yang kurang cekatan dalam melaksanakan tugas Asuhan keperawatan (Askep).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 pasien, 3 pasien keluhkan rendahnya kinerja perawat antara lain adalah lambatnya respon yang diberikan perawat, dan perawat tidak cekatan dalam bekerja. 1 pasien juga keluhkan lambatnya penanganan karena adanya perawat yang pulang kerja sebelum waktunya, sehingga pasien tidak mendapat pelayanan kesehatan yang maksimal. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Karen Maslita (2017) di Tanggerang menyatakan bahwa kinerja perawat dapat diukur dari perilaku, kemampuan profesional dan proses keperawatan. Kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Kabupaten berdasarkan komponen yang mencakup aspek perilaku dapat dikatakan cukup dengan presentase 79,1%, aspek kemampuan professional dikatakan cukup dengan presentase 67,2% dan aspek proses keperawatan dikatakan cukup dengan presentase 58,2%. Kinerja perawat dikatakan cukup sebanyak 36 responden (53,7%) sedangkan yang memiliki tingkat kinerja yang kurang yaitu sebanyak 31 responden (46,3%). Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengambil penelitian dengan mengangkat judul: “Pelayanan perawat di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong Provinsi Sulawesi Tengah”. Untuk mengetahui pelayanan perawat di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong Provinsi Sulawesi Tengah.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif untuk mengetahui gambaran kinerja perawat di Puskesmas Lompe Ntodea. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2020. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan pengisian kuesioner. Kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil valid dan reliable. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berkunjung lebih dari satu kali di Puskesmas Lompe Ntodea. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengank kriteria inklusi pasien berumur di atas 18 tahun dan pasien yang tidak memiliki gangguan psikologis dan tidak tergesa-gesa saat berkunjung. Analisis data menggunakan univariat dilakukan menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan dari 43 responden (pasien) yang datang di Puskesmas Lompe Ntodea sebagian besar memiliki umur 26-35 tahun sebanyak 39,5% dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 69,8% dan jenis kelamin laki-laki sebanyak 30,2%. Sebagian besar memiliki pendidikan SMA sebanyak 60,5% dengan sebagian besar memiliki pekerjaan IRT sebanyak 41,9%

Tabel 1.  
 Distribusi Responden (n =43)

Karakteristik Responden		f	%
Umur Responden	17-25 tahun	10	23.3
	26-35 tahun	17	39.5
	36-45 tahun	6	14.0
	46-55 tahun	7	16.3
	56-65 tahun	3	7.0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	30.2
	Perempuan	30	69.8
Pendidikan	SD	2	4.7
	SMP	4	9.3
	SMA	26	60.5
	D3	3	7.0
	S1	8	18.6
Pekerjaan	Honorer	4	9.3
	Mahasiswa/Pelajar	7	16.3
	Pendeta	2	4.7
	Petani	2	4.7
	PNS	2	4.7
	URT	18	41.9
	Wiraswasta	8	18.6

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi, frekuensi dari variabel yang diteliti yaitu Perilaku pelayanan perawat di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong. Perilaku pelayanan perawat dalam penelitian ini dikategorikan menjadi perilaku pelayanan perawat kepada pasien kurang baik dan baik. Hasil dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.  
 Distribusi Perilaku Pelayanan Perawat (n=43)

Perilaku	f	%
Baik	18	41.9
Kurang Baik	25	58.1
Total	43	100.0

Tabel 2 menunjukkan dari 43 responden (pasien) yang ada di Puskesmas Lompe Ntodea sebagian besar memberikan pernyataan tentang perawat mengenai kehadiran, dan pelayanan dengan perawat memiliki perilaku yang kurang baik sebesar 58.1% dan memiliki perilaku baik sebesar 41,9%.

## PEMBAHASAN

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan arti yang sangat luas antara lain: berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian tersebut bisa disimpulkan bahwa perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung, maupun yang tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2010 dalam Rodiah, Ulfiah, & Arifin, 2022). Sedangkan dalam pengertian umum perilaku adalah segala perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh makhluk hidup. Perilaku adalah suatu tindakan atau reaksi yang dilakukan seseorang terhadap orang lain. Perilaku perawat dalam pelayanan keperawatan merupakan suatu tanggapan dan tindakan terhadap kebutuhan dan keinginan dari para pasien (Utami, 2016)

Tabel 2 menunjukkan dari 43 responden (pasien) yang datang di Puskesmas Lompe Ntodea sebagian besar memberikan pernyataan tentang perawat mengenai kehadiran, dan pelayanan dengan perawat memiliki perilaku yang kurang baik sebesar 58.1% dan memiliki perilaku baik sebesar 41,9%. Menurut asumsi peneliti, perilaku perawat yang baik karena menurut responden (pasien) perawat bersikap jujur dan sopan dalam melayani pasien yang datang berobat, sedangkan pelayanan perawat yang kurang baik di Puskesmas Lompe Ntodea lambatnya penanganan pasien karena adanya perawat yang datang terlambat serta kurangnya membantu dalam pelaksanaan Puskesmas Pembantu, dan Posyandu.

Menurut Notoatmodjo (2010) perilaku merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Perilaku yaitu respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya (Usfinit et al., 2022). Menurut Choo dkk (2010) dalam Usfinit et al., (2022) perilaku perawat yang tidak menjaga keselamatan pasien berkontribusi terhadap insiden keselamatan pasien. Perawat yang tidak memiliki kesadaran terhadap situasi yang cepat memburuk gagal mengenali apa yang terjadi dan mengabaikan informasi klinis penting yang terjadi pada pasien dapat mengancam keselamatan pasien. Perilaku yang tidak aman, lupa, kurangnya perhatian, motivasi, kecerobohan dan kelelahan berisiko untuk terjadinya kesalahan selanjutnya pengurangan kesalahan dapat dicapai dengan memodifikasi perilaku.

Kondisi dunia keperawatan saat ini dan telah di prediksi pada masa yang akan datang telah dihadapkan pada berbagai tantangan seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan. Untuk itu modernisasi menuntut para praktisi pelayanan diharapkan dapat menyesuaikan kemajuan. Saat ini kita sudah memasuki era industri 4.0, maka jika profesi keperawatan tidak dapat menyesuaikan dengan perkembangan yang ada hal yang akan terjadi adalah ketinggalan (Kusnanto, 2019). Adanya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, dengan teknologi modern sudah menjadi kebutuhan kompleksitas penyakit dengan berbagai macam penyebab serta respon pasien terhadap penyakit, pengobatan dan lingkungan yang bervariasi menjadikan pertimbangan dalam menyusun strategi pelayanan yang paripurna (Irwan, 2017).

Selain mengikuti perkembangan zaman, dalam menjalankan praktik profesi, seorang perawat profesional harus patuh pada Kode etik profesi keperawatan, standar pelayanan keperawatan, standar profesi perawat, dan standar prosedur operasional yang merupakan esensi dari Praktik Keperawatan profesional (Komite Keperawatan, 2017). Perilaku Caring juga harus dimiliki oleh seorang perawat profesional. Perilaku Caring merupakan suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan untuk memberikan rasa aman secara fisik dan emosi dengan orang lain secara tulus. Arti caring merupakan suatu hal sentral untuk praktek keperawatan, seorang perawat dituntut untuk lebih peduli kepada pasien. Watson (2005) dalam (Wahyudi, 2017).

Caring juga digambarkan sebagai suatu dasar dalam kesatuan nilai-nilai kemanusiaan yang universal, dimana caring digambarkan sebagai moral ideal keperawatan yang meliputi keinginan dan kesungguhan untuk merawat serta tindakan untuk merawat (Firmansyah, Noprianty, & Karana, 2019). Gadow (1984) dan Woddings (1984), tujuan perilaku caring adalah memberikan asuhan fisik dengan memperhatikan emosi sambil meningkatkan rasa aman dengan menunjukkan perhatian, perasaan empati dan cinta yang merupakan kehendak keperawatan (Pardede, 2020). Caring merupakan fenomena universal yang mempengaruhi cara manusia berfikir, berperasaan, dan bersikap ketika berinteraksi dengan orang lain orang lain. Menghargai dan mempunyai perasaan memiliki serta bertanggung jawab (Potter & Perry, 2009) dalam (Erita, 2021). Melihat teori yang ada tentang perilaku perawat dapat disimpulkan perawat yang diharapkan oleh masyarakat beberapa diataraya adalah perawat yang profesional patuh aturan dan caring peduli dengan pasien.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang perilaku pelayanan perawat maka dapat diambil suatu kesimpulan Perilaku perawat di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong masih di kategorikan kurang baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budiono. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. (T. P2M2, Ed.) (Pertama).
- Bulan, S., & Nim, S. (2019). *Pengkajian Keperawatan Dan Tahapannya Dalam. Pengkajian Keperawatan Dan Tahapannya Dalam Proses Keperawatan* (Vol. 1).
- Erita. (2021). *Modul Bahan Ajar*. (U. K. INDONESIA, Ed.). Jakarta: UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Irwan. (2017). *Etika dan Perilaku Kesehatan*. (E. Taufiq, Ed.) (I). Yogyakarta: Absolute Media.
- Komite Keperawatan. (2017). Buku Standar Kode Etik Keperawatan Tahun 2017-2020. *Buku Standar Kode Etik Keperawatan*, (0751), 1–23. Retrieved from <https://ppnijateng.org/2014/10/kode-etik-keperawatan/>
- Kusnanto. (2019). *Perilaku Caring Perawat Profesional. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP)* (Vol. 1). Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Marwanah, A., & Marianna, S. (2021). Peningkatan Kinerja Perawat dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Melalui Supervisi Kepala Ruang di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Royal Progress Jakarta. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 4(2), 261–268. <https://doi.org/10.32524/jksp.v4i2.274>.
- Maslita, K. (2017). *Gambaran Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Skripsi*.

- Pardede, J. A. (2020). Konsep Caring Dalam Keperawatan : Pendekatan Teori Jean Watson. *Caring in Nursing*, 1–6.
- Ridlo, I. A., Laksono, A. D., Ridwanah, azizah andzar, & Yoto, M. (2019). Intervensi Berbasis Komunitas: Sebuah Pengantar. *Riset Aksi Partisipatif Desa Sehat Berdaya Keluhan*, 1–18. <https://doi.org/10.31227/osf.io/2fpjz>
- Rodiah, S., Ulfiah, & Arifin, B. S. (2022). PERILAKU INDIVIDU DALAM ORGANISASI PENDIDIKAN. *Jurnal Keislaman Dan Ilmu Pendidikan*, 4(1), 108–118.
- Usfinit, P. M., Margawati, A., & Dwiantoro, L. (2022). Peran Profesionalitas Perawat yang Bekerja secara Sukarela di RSUD Kefamenanu : Deskriptif Kualitatif. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*, 5(1).
- Utami, N. W. (2016). *Etika Keperawatan Dan Keperawatan Profesional*. P2PTM Kemenkes RI (Vol. 59).
- Wahyudi. (2017). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Perilaku Caring Perawat di Ruang Perawatan Interna*. *Journal of Islamic Nursing*.