

## PELATIHAN TENTANG MANAJEMEN BANGSAL DI RS NU TUBAN

Sugiyono<sup>1)</sup>, Dwi Kurnia Purnama Sari<sup>2)</sup><sup>1</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, IIKNU TUBANemail: [sugixarraya77@gmail.com](mailto:sugixarraya77@gmail.com)<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Kesehatan, IIKNU TUBANemail: [niaemir@gmail.com](mailto:niaemir@gmail.com)*Abstrak*

Peran utama seorang Kepala Ruang Rawat adalah mengelola seluruh sumber daya di unit perawatan untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu. Kepala Ruang Rawat merupakan jabatan yang cukup penting dan strategis, karena secara manajerial kemampuan kepala ruang rawat menentukan keberhasilan pelayanan keperawatan. Tujuan kegiatan ini adalah perawat mampu melakukan pengolahan bangsal terutama untuk kepala ruang termasuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengarahannya yang lebih lanjut. Metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dengan melakukan pelatihan manajemen bangsal. Dengan kata lain, kegiatan ini memberikan pengetahuan tentang upaya pengelolaan bangsal di RSNU Tuban. Setelah dilakukan pelatihan manajemen bangsal pendidikan dan implementasi peserta pelatihan mampu mengelola bangsalnya dengan baik sesuai dengan standart akreditasi rumah sakit nasional. Perlunya peningkatan pengetahuan manajerial tentang pengelolaan bangsal maka diharapkan badan diklat RS untuk memfasilitasi pelatihan-pelatihan guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

*Keywords: Ruang Rawat, Manajemen bangsal, kepuasan pasien*

**1. Pendahuluan**

Peran utama seorang Kepala Ruang Rawat adalah mengelola seluruh sumber daya di unit perawatan untuk menghasilkan pelayanan yang bermutu. Kepala Ruang Rawat merupakan jabatan yang cukup penting dan strategis, karena secara manajerial kemampuan kepala ruang rawat menentukan keberhasilan pelayanan keperawatan. Dimana hal utama yang diberikan pihak rumah sakit kepada customer (pasien) adalah pelayanan. Dan pelayanan pertama yang didapatkan oleh pasien adalah bangsal, sehingga dapat dikatakan kesan pertama bagi pasien adalah bangsal. Training Manajemen bangsal keperawatan oleh Aljabar Training and Consulting bertujuan Agar Kepala Ruang Rawat semakin terampil dan mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien, maka diperlukan pengembangan diri melalui pelatihan yang sesuai.

**2. Kajian Literatur**

Terry and Israel (2004) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan. Namun demikian, tidak semua karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan perusahaan. Hal ini berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan atau yang biasa disebut

kepuasan kerja terhadap perusahaan dan pekerjaannya. Apabila seorang karyawan tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan perusahaan maka karyawan tersebut tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Bulgarella (2005) menyatakan bahwa karyawan yang berinteraksi dengan konsumen/ pelanggan berada dalam posisi untuk membangun kesadaran dan respon kepada tujuan dan kebutuhan konsumen/pelanggan. Memberi kepuasan kepada karyawan memiliki energi yang tinggi dan kemauan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga mereka akan memberikan pandangan yang positif tentang barang/jasa yang tersedia. Karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek, dan perhatian kepada pelanggan. Robbins (2006) menyatakan bahwa karyawan yang puas akan mampu meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Hal ini terjadi karena dalam organisasi jasa, kesetiaan dan ketidaksetiaan pelanggan sangat tergantung pada cara karyawan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang puas lebih ramah, ceria, responsif yang dihargai pelanggan. Karyawan yang puas memiliki kemungkinan kecil untuk mengundurkan diri, sehingga pelanggan lebih sering menjumpai wajah-wajah akrab dan menerima layanan yang

berpengalaman. Ciri-ciri tersebut membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Adanya peningkatan kepuasan kerja pada karyawan tentu berdampak pada kinerja yang ditunjukkannya. Dessler dalam Handoko (2001) mengemukakan ada perbedaan antara karyawan yang memiliki kepuasan kerja dengan yang tidak. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya cenderung memiliki catatan kehadiran dan ketaatan terhadap peraturan lebih baik, namun kurang aktif berpartisipasi dalam kegiatan serikat pekerja. Karyawan ini juga biasanya memiliki prestasi yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kepuasan dalam pekerjaannya.

### 3. Metode

Metode pelaksanaan yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dengan melakukan pelatihan manajemen bangsal. Dengan kata lain, kegiatan ini memberikan pengetahuan tentang upaya pengelolaan bangsal di RSNU Tuban.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dimulai dengan registrasi peserta, pelatihan dan penutupan. Untuk evaluasi proses, adanya antusias, umpan balik dari sasaran serta evaluasi hasil dilakukan setelah kegiatan penyuluhan selesai dilaksanakan. Sasaran akan memahami dan mampu menjawab pertanyaan dengan baik.

### 4. Hasil dan Pembahasan

Kegiatan dilakukan dengan tim yang terdiri dari ketua, anggota dan mahasiswa semester 4, media yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu penyuluhan secara langsung dengan tetap mengikuti protokol kesehatan, ceramah, dan pemeriksaan tekanan darah.

Kegiatan dilaksanakan pada 16 Mei 2022, jumlah peserta sebanyak 30 orang. Kegiatan ini dilakukan, pertama-tama dilakukan skrining pengetahuan perawat dan tim RS tentang manajemen bangsal yang sudah berlangsung kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi manajemen bangsal.

Pada dasarnya tujuan kegiatan ini adalah perawat mampu melakukan pengolahan bangsal terutama untuk kepaan ruang termasuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengarah yang lebih lanjut. Dengan demikian dapat dikatakan pengabdian masyarakat ini adalah suatu proses pemberian pengetahuan bagi perawat dan pimpinan dalam proses pengelolaan bangsal, yang diperlukan untuk dapat mengelola ruangan sesuai dengan standarisasi akreditasi rumah sakit.

Evaluasi yang didapatkan dari pelatihan ini adalah simulasi pengelolaan bangsal di RSNU dan didapatkan hasil semua peserta pelatihan mampu mengelola bangsalnya dengan baik.

### 5. Kesimpulan

Setelah dilakukan pelatihan manajemen bangsal pendidikan dan implementasi peserta pelatihan mampu mengelola bangsalnya dengan baik sesuai dengan standart akreditasi rumah sakit nasional.

Perlunya peningkatan pengetahuan manajerial tentang pengelolaan bangsal maka diharapkan badan diklat RS untuk memfasilitasi pelatihan-pelatihan guna meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

### 6. Ucapan terimakasih

Pada kesempatan ini tim menyampaikan ucapan terima kasih kepada: Bapak Dr. H. Miftahul Munir, SKM., M.Kes., DIE. Sebagai Rektor IIKNU Tuban, Bapak Kusno Ferianto, S.Kep., Ns., M.Kep., MM. selaku Dekan Fakultas Keperawatan dan kebidanan, Bapak Lukman Hakim, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan, Ibu Tiara Putri Ryandini, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua LPPM yang memfasilitasi salah satu kegiatan tridharma perguruan tinggi ini yaitu pengabdian masyarakat, direktur RSNU, dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu. Semoga semua kebaikan yang diberikan dapat dituliskan sebagai pahala disisi Allah SWT.

### 7. Referensi

- Arwani. (2005). Manajemen bangsal Keperawatan. Jakarta : EGC
- Chester I. Bernard. (2008). <http://hmti.wordpress.com/2008/02/22/definisi-dan-pengertian-organisasi>.
- Dinarti. ((2009). Dokumentasi Keperawatan. Jakarta : Trans Info Media.
- Haryanto, (2007). Konsep Dasar Keperawatan dengan Pemetaan Konsep. Jakarta : Salemba Medika.
- La Monica, E.L. (1998). Kepemimpinan dan manajemen keperawatan; Pendekatan berdasarkan pengalaman. Jakarta : Penerbit EGC.
- Nursalam. (2002). Manajemen keperawatan: Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan. Jakarta: Salemba Medik.

Rivai, Basri, (2004). jurnal-  
sdm.blogspot.com/2009/04/penilaian-  
kinerjakaryawan-definisi.html.  
Veizal Rivai (2004). wikipedia.org/wiki/Kinerja.