

PROGRAM STUDI PROFESI NERS PROGRAM PROFESI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2023

Erna Prehartanti
Mahasiswa Prodi Profesi Ners Program Profesi Universitas Kusuma Husada Surakarta
ernaprehartanti@gmail.com

**Analisis Jumlah Kebutuhan Tenaga Perawat Terhadap Kepuasan Pelayanan Di Ruang
ICU Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta**

ABSTRAK

Salah satu bagian yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan yaitu pelayanan keperawatan. Dan faktor utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah tenaga keperawatan yang efektif dan efisien sebagai Sumber Daya Manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa jumlah kebutuhan tenaga perawat di Ruang Intensive Care Unit RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan jumlah kebutuhan tenaga perawat yang rasional berdasarkan pedoman Depkes (2005) dinyatakan bahwa tenaga perawat mencukupi yang berjumlah 17 perawat yang terdiri dari 16 perawat pelaksanaan dan 1 kepala ruang. Namun masih ada beberapa aspek kepuasan pelayanan yang masih kurang dengan nilai 75%. Penilaian target kepuasan pelayanan dinilai baik jika $\geq 76,61\%$.

Kata kunci: SDM, Perawat, Kebutuhan perawat, Kualitas Pelayanan

*NERS PROFESSIONAL STUDY PROGRAM PROFESSIONAL PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
UNIVERSITY OF KUSUMA HUSADA SURAKARTA
2023*

*Erna Prehartanti
Students of the Nursing Profession Study Program,, University of Kusuma Husada surakarta
ernaprehartanti@gmail.com*

***Analysis of Nursery Needs of Intensive Services Units Based on Service Satisfaction in
Intensive Care Units in RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta City***

ABSTRACT

One part that plays an important role in improving the quality on helath service is nursing services. And the main factor for improving the quality of health service in nursing staff who effective and efficient. The purpose of this study was to Analysis of Nursery Needs of Intensive Services Units Based on Service Satisfaction in Intensive Care Units in RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta City. The method used in this study is a descriptive survey research that aims to describe the number of rational nurse needs based on Depkes 2005. The result is to analyze nurse requirement based on Depkes (2005) stated there are 17 nurse, who 16 nurse and 1 head of nurse. However there still some aspect about lacking service around 75%. And evaluation of excellent service target around 76,61%.

Keywords: Human Resources, Nurses, Manpower Needs, Quality of Service Care

PENDAHULUAN

Salah satu bagian yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan yaitu pelayanan keperawatan. Dan faktor utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah tenaga keperawatan yang efektif dan efisien sebagai sumber daya manusia. Efektifitas dan efisiensi ketenagaan dalam keperawatan sangat ditunjang oleh pemberian asuhan keperawatan yang tepat dan kompetensi perawat yang memadai. Oleh karena itu, perlu kiranya dilakukan perencanaan yang strategis dan sistematis dalam memenuhi kebutuhan tenaga keperawatan.

Intensive Care Unit merupakan ruangan khusus untuk pelayanan Kesehatan dengan pasien yang membutuhkan penanganan khusus. Pasien ICU berbeda dengan pasien rawat inap pada umumnya. Semua pasien yang ada di ICU memerlukan penanganan segera, penggunaan alat yang terpasang 24jam, memerlukan perawatan total dalam sehari-hari nya. Kondisi pasien yang selalu berubah, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan langsung pada pasien serta melaksanakan tindakan keperawatan.

Salah satu ketersediaan SDM yang perlu menjadi perhatian dalam layanan kesehatan di rumah sakit adalah perawat. Perawat merupakan profesi kesehatan yang harus dilibatkan dalam pencapaian pembangunan kesehatan. Profesi ini menjadi salah satu tolak ukur demi tercapainya kesehatan yang berkualitas dalam menghasilkan kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jumlah kebutuhan tenaga perawat terhadap kepuasan pelayanan di Ruang Intensive

Care Unit di Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dalam studi kasus. Studi kasus menurut Nursalam (2016) adalah merupakan penelitian yang mencakup pengkajian bertujuan memberikan gambaran secara mendetail mengenai latar belakang, sifat maupun karakter yang ada dari suatu kasus, dengan kata lain bahwa studi kasus memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci. Dalam penelitian ini menggunakan perhitungan tenaga perawat berdasarkan Depkes (2005), dan untuk kepuasan pelayanan mengambil data dari indeks kepuasan pelayanan di Rumah Sakit.

HASIL

Dari hasil perhitungan jumlah tenaga perawat menurut Depkes, (2005) didapatkan hasil 17 perawat. Data Indeks Kepuasan Pelayanan Di Ruang ICU tahun 2023 dilihat dari aspek keindahan dan kebersihan bangunan ICU bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 75%, dari aspek kerapian ruang bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 75%, kenyamanan ruang tunggu bulan Januari-Juni sebanyak 87,5%, dari aspek kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 75%.

Dari aspek ketelitian dokter dalam memberikan pelayanan bulan Januari-Juni sebanyak 100%, dari aspek kemampuan dokter dalam melakukan tindakan terhadap pasien sebanyak 100%, dari aspek kemampuan tenaga medis dalam menangani keluhan pasien bulan Januari-Juni sebanyak 87,5%, dari aspek kecakapan

tenaga medis dan petugas lain dalam membantu keluarga pasien jika ada kesulitan bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 75%.

Dari aspek kesediaan tenaga medis menanggapi keluhan pasien bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 75%, dari aspek tanggapan tenaga medis dalam menangani pasien bulan Januari-Juni sebanyak 75%, dari aspek perlakuan tenaga medis terhadap pasien bulan Januari-Juni sebanyak 75%, dari aspek kecepatan dan ketepatan tindakan yang dilakukan tenaga medis ke pasien bulan Januari-Juni sebanyak 75%, dari aspek tindakan yang dilakukan tenaga medis sesuai prosedur bulan Januari-April sebanyak 100%, bulan April-Juni sebanyak 87,5%.

Dari aspek pengetahuan dan keahlian dokter dalam memberikan tindakan ke pasien bulan Januari-April sebanyak 100%, bulan April-Juni sebanyak 87,5%, dari aspek kemampuan tenaga medis menciptakan rasa aman kepada keluarga pasien bulan Januari-Juni sebanyak 100%, dari aspek sikap menghargai pasien yang diberikan tenaga medis bulan Januari-Juni sebanyak 100%, dari aspek kejelasan informasi yang diberikan oleh tenaga medis kepada keluarga pasien bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 100%.

Dari aspek dukungan moral yang diberikan tenaga medis kepada keluarga pasien bulan Januari-Maret sebanyak 100%, bulan April-Juni sebanyak 87,5%, dari aspek dukungan spiritual tenaga medis kepada pasien bulan Januari-Maret sebanyak 100%, bulan April-Juni sebanyak 87,5%, dari aspek sikap ramah dan sopan tenaga medis dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien bulan Januari-Juni

sebanyak 75%, dari aspek sikap ramah dan sopan tenaga medis dalam melayani pasien bulan Januari-Maret sebanyak 87,5%, bulan April-Juni sebanyak 75%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisa kebutuhan tenaga perawat yang berpedoman pada Depkes (2005) dinyatakan bahwa tenaga perawat sudah mencukupi berjumlah 17 perawat di Ruang ICU RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Target kepuasan pelayanan yang baik adalah $\geq 76,61\%$. Dari tabel data diatas didapatkan hasil dari bulan Januari 2023-Maret 2023 ada aspek daya tangkap (tanggapan tenaga medis dalam menangani pasien, perlakuan tenaga medis terhadap pasien, kecepatan dan ketepatan tindakan yang dilakukan tenaga medis ke pasien) dan pada aspek empati (sikap ramah dan sopan tenaga medis dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien) sebanyak 75% dikategorikan kurang. Hal ini dikarenakan ada dua tenaga medis yang cuti melahirkan, sehingga jumlah tenaga berkurang dan adanya tenaga medis yang mengikuti pelatihan.

Dari tabel data diatas didapatkan hasil dari bulan April-Juni 2023 ada aspek bukti fisik (keindahan dan kebersihan bangunan ICU, Kerapian ruang ICU, Kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis), daya tangkap (tanggapan tenaga medis dalam menangani pasien, perlakuan tenaga medis terhadap pasien, kecepatan dan ketepatan tindakan yang dilakukan tenaga medis ke pasien) dan pada aspek empati (sikap ramah dan sopan tenaga medis dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien) sebanyak 75% dikategorikan kurang. Hal ini dikarenakan adanya renovasi ruangan, jumlah pasien

yang full dengan kondisi pasien yang berat sehingga mengakibatkan stressor tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisa kebutuhan jumlah tenaga perawat yang berpedoman pada Depkes (2005) dinyatakan bahwa tenaga perawat mencukupi sebanyak 17 perawat (16 perawat dan 1 kepala ruang) .

Dan dari hasil data IKP RS Didapatkan hasil dari bulan Januari 2023-Maret 2023 ada aspek daya tangkap (tanggapan tenaga medis dalam menangani pasien, perlakuan tenaga medis terhadap pasien, kecepatan dan ketepatan tindakan yang dilakukan tenaga medis ke pasien) dan pada aspek empati (sikap ramah dan sopan tenaga medis dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien) sebanyak 75% dikategorikan kurang.. Didapatkan hasil dari bulan April-Juni 2023 ada aspek bukti fisik (keindahan dan kebersihan bangunan ICU, Kerapian ruang ICU, Kerapian dan kebersihan penampilan tenaga medis), daya tangkap (tanggapan tenaga medis dalam menangani pasien, perlakuan tenaga medis terhadap pasien, kecepatan dan ketepatan tindakan yang dilakukan tenaga medis ke pasien) dan pada aspek empati (sikap ramah dan sopan tenaga medis dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien) sebanyak 75% dikategorikan kurang.

SARAN

a. Bagi RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta : Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan penetapan jumlah kebutuhan tenaga perawat berikutnya di ruang ICU

b. Bagi Peneliti selanjutnya : Sebagai tambahan referensi untuk peneliti

selanjutnya dalma penelitian tentang analisis jumlah kebutuhan tenaga perawat

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Antonny Halim Gunawan. 2016. Analisis Kebutuhan Tenaga Perawat Unit Pelayanan Intensif Berdasarkan Beban Kerja dan Kompetensi. *Jurnal Ilmiah. Jurnal ARSI/Februari* 2016.
- Kementerian Kesehatan RI. (2015-2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015-2017*. Jakarta.
- Nursalam. (2017). *Konsep dan penerapan ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan* . Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Ridwan Nurdina , Eva Mayadarib , Cau Kim Jiuc , Wida Kuswida Bhakti. (2021) Analisis Kebutuhan Tenaga Perawat Berdasarkan Pedoman.
- Perhitungan Depkes 2005 Di Ruang Iriana A Teratai Di Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Vol. 13 No. 2 – Oktober* 2022.
- Setiadi, (2017). *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta Yogyakarta: Rapha Publishing.