

ANALISIS EVALUASI KINERJA PERAWAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN PADA UPTD PUSKESMAS AWAAI KECAMATAN SITOLU ORI KABUPATEN NIAS UTARA

Lisnawati Ziliwu¹, Yamolala Zega², Martha Surya Dinata Mendrofa³, Kurniawan Sarototonafo Zai⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi Universitas Nias, Gunungsitoli, Indonesia

e-mail: lisnaziliwu05@gmail.com¹, zyamolala@gmail.com², martha.mendrofa@gmail.com³, kurniawanzai64@gmail.com⁴

Abstract

To anticipate competition in this service sector, it has certainly become a necessity for service providers to maintain quality, by demonstrating their ability to provide the most effective and efficient services at a low cost and with qualified Human Resources. This study focuses on the obstacles and barriers to health services and the main duties and functions of nurses at the UPTD Awaai Health Center. And this study aims to explore what obstacles are faced by nurses in improving health services, and to find out what strategies are carried out to improve the performance of nurses at the UPTD Awaai Health Center. The research conducted by the author here is using a field research method with a qualitative approach. This research was conducted at the UPTD Awaai Health Center, Sitolu Ori District, North Nias Regency. In collecting data, the author used interview techniques while in the discussion, a descriptive method was used, namely a method that describes the conditions that occur in the field. From the results of the research conducted by the author at the UPTD Awaai Health Center, Sitolu Ori District, North Nias Regency, namely the implementation of health services, there are several obstacles experienced by nurses in providing services to patients who are being treated. These obstacles are that the Health Center experiences a lack of adequate medical equipment or facilities. To improve the quality of health services, several strategies can be carried out by the Health Center, including: To improve the performance of health nurses, regular training and professional development programs are very important. Second, strengthening service management, such as a technology-based queuing system to reduce waiting times, will increase efficiency.

Keywords: *Nurse performance, Evaluation, Health services*

Abstrak

Untuk mengantisipasi persaingan dalam bidang pelayanan ini, pastinya sudah menjadi sebuah keharusan bagi penyedia jasa pelayanan untuk menjaga mutu, dengan menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang paling efektif dan efisien dengan biaya yang ringan dan dengan Sumber Daya Manusia yang mumpuni. Penelitian ini berfokus pada kendala dan hambatan pelayanan kesehatan serta tugas dan fungsi pokok perawat pada UPTD puskesmas Awaai. Dan penelitian ini bertujuan untuk menelusuri apa saja hambatan yang dihadapi perawat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, dan untuk mengetahui apa saja strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perawat pada UPTD puskesmas Awaai. Penelitian yang dilakukan penulis disini adalah menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara. Dalam mengumpulkan data yang dilakukan penulis menggunakan teknik wawancara sedangkan didalam pembahasannya digunakan metode deskriptif yaitu metode yang menggambarkan keadaan yang terjadi di lapangan. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara yaitu pelaksanaan pelayanan kesehatan terdapat beberapa hambatan yang di alami perawat dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang berobat. Hambatan-

hambatan tersebut adalah Puskesmas mengalami kekurangan peralatan medis atau fasilitas yang memadai, Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, ada beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pihak puskesmas untuk meningkatkan pelayanan kesehatan antara lain yaitu: Untuk meningkatkan kinerja perawat kesehatan dapat melalui pelatihan berkala dan program pengembangan profesional sangat penting. Kedua, penguatan manajemen pelayanan, seperti sistem antrean berbasis teknologi untuk mengurangi waktu tunggu, akan meningkatkan efisiensi.

Kata Kunci : *Evaluasi, Kinerja perawat, Pelayanan Kesehatan*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi perkembangan kemajuan yang sangat pesat di era globalisasi pada saat ini, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat penerima pelayanan sehingga menciptakan daya saing dalam memberi pelayanan baik dari bidang barang maupun jasa. Permintaan pelayanan masyarakat pada saat ini tidak hanya pada kuantitas namun juga pada kualitas, hal ini disebabkan oleh semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya jumlah kebutuhan, serta tingkat kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat. Untuk mengantisipasi persaingan dalam bidang pelayanan ini, pastinya sudah menjadi sebuah keharusan bagi penyedia jasa pelayanan untuk menjaga mutu, dengan menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang paling efektif dan efisien dengan biaya yang ringan dan dengan Sumber Daya Manusia yang mumpuni, profesional serta harus memperbaiki proses dan prosedur dan berusaha untuk menjalankan tugas tanpa melakukan kesalahan. Pelayanan yang diberikan harus memenuhi harapan masyarakat sebelum dan sesudah menggunakan jasa pelayanan, dikarenakan ketidakpuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan sering timbul dari kesenjangan antara harapan masyarakat dengan proses layanan yang diterimanya yang tidak sesuai dengan keinginan.

Menurut (Rofifah, 2020) mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan salah satu bentuk

kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, aparatur sipil dalam penyelenggaraan administrasi negara. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan kepada masyarakat sangat berdampak terhadap keberlanjutan program Pemerintah. Salah satu instansi Pemerintah yang dituntut memiliki tingkat pelayanan yang tinggi adalah instansi Pemerintah bagian kesehatan, dikarenakan kesehatan merupakan hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap dapat hidup sehat.

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mengatur tentang ketentuan umum, hak dan kewajiban, tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah, penyelenggaraan kesehatan, upaya kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, perbekalan kesehatan, ketahanan kefarmasian dan alat kesehatan, teknologi kesehatan, sistem informasi kesehatan, kejadian luar biasa dan wabah, pendanaan kesehatan, koordinasi dan sinkronisasi penguatan sistem kesehatan, partisipasi masyarakat, pembinaan dan pengawasan, penyidikan, ketentuan pidana, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup. Dari peraturan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan harus didukung oleh

beberapa aspek-aspek lain supaya pelayanan kesehatan tersebut dapat terealisasi dengan baik. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai - nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Tentunya masyarakat sangat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, serta merata sehingga hak hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan dapat terlindungi.

Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan penyedia pelayanan kesehatan di tingkat pertama yang berada di wilayah kecamatan. Pembangunan puskesmas di tingkat kecamatan memiliki peran yang sangat penting dalam memelihara kesehatan masyarakat. Apabila berfungsi dengan baik, maka akan mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak berhasil tidaknya pembangunan kesehatan di lingkungan Kecamatan. Seiring pembenahan-pembenahan yang dilakukan membuat semua kalangan masyarakat tidak canggung lagi menggunakan layanan puskesmas. Hal ini didukung dengan kondisi Puskesmas yang jauh lebih baik, yaitu dengan gedung yang bagus, sarana prasarana lebih lengkap dan pembenahan sistem pelayanan. Tujuan utama dari Puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang baik dan dapat memuaskan setiap pasien yang datang.

Menurut (Han & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, 2019) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Namun pada pelaksanaannya, pelayanan kesehatan sering tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, sering adanya apresiasi yang tidak baik kepada penerima layanan kesehatan yaitu masyarakat atau pasien. Selama ini, pasien sering menyampaikan keluhan terkait pelayanan kesehatan, dimulai dari waktu tunggu pasien yang sangat lama, perawat yang tidak tanggap dalam melayani pasien, serta proses pelayanan kesehatan yang masih menggunakan sistem manual.

Tentunya, pelayanan kesehatan yang baik tidak terlepas dari kinerja perawat dari setiap instansi kesehatan. Oleh sebab itu, pelaksanaan evaluasi kinerja wajib dilakukan untuk mencari tahu dan mengetahui seberapa tinggi tingkat kinerja dari seorang perawat untuk mewujudkan adanya perubahan ke tahap yang lebih baik dan tentunya pelayanan lebih bisa ditingkatkan. Seperti tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada umumnya, orang yang masuk dalam manajemen sependapat bahwa evaluasi kinerja pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses pekerjaan pegawai yang bersangkutan. Pentingnya evaluasi kinerja yang rasional dan diterapkan secara objektif memiliki tujuan, yakni untuk perkembangan dan perbaikan pegawai itu sendiri. Menurut (Zainaro, 2019) menyatakan bahwa kinerja perawat adalah hasil kerja dibandingkan dengan rencana kerja yang telah disusun dan dilaksanakan oleh seluruh perawat untuk mencapai tujuan

organisasi. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saputra, 2019) memperoleh hasil penelitian bahwa hasil pengukuran kualitas kinerja pelayanan yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal. Hal ini dinilai dari beberapa aspek diantaranya; waktu tunggu antrian pasien yang sangat lama sehingga membuat pasien banyak mengeluh, hal ini disebabkan oleh melonjaknya pasien dan keefektivitasan waktu, tenaga medis dalam memberikan pelayanan masih kurang karena ada beberapa tenaga medis yang cuek dalam melayani pasien seperti pelayanan di loket puskesmas, tetapi ada jawaban berbeda dari pasien lainnya yang puas dengan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas karena sopan dalam melayani pasien dan tidak membedakan status sosial pasien, tetapi untuk biaya dan legalitas dalam pelayanan sudah cukup baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku sudah efektif namun belum optimal.

Begitu juga pada UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara tentunya pelayanan kesehatan yang baik sangat diharapkan oleh setiap pasien. Namun, dari hasil pengamatan peneliti, melihat bahwasanya masih ada keluarga pasien yang kurang senang terhadap sikap perawat. Masih ada perawat kesehatan yang tidak cepat tanggap untuk merespon keluhan pasien yang mau berobat. Dalam hal ini dikarenakan perawat kesehatan lebih memilih untuk santai sambil main handphone daripada mendata keluarga pasien yang mau berobat. Selanjutnya, selalu terjadi keterlambatan pengecekan data pasien, dikarenakan masih menggunakan sistem manual. Sehingga pelayanan kesehatan kepada pasien terhambat. Oleh karena itu, hal ini perlu

dilakukan evaluasi agar adanya pembaruan proses pelayanan kesehatan terhadap setiap pasien, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian yang berjudul " Analisis Evaluasi Kinerja Perawat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada UPTD Puskesmas Awaai kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara".

METODE

Menurut (Comission, 2016), pendekatan penelitian adalah cara utama yang dipilih untuk mendapatkan jawaban atas segala permasalahan yang diajukan. Pada penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu sebuah pendekatan yang menekankan lebih kepada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.

Beberapa jenis penelitian menurut para ahli, diantaranya : 1. Penelitian Kualitatif, Menurut (Ummah, 2019) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami. Penelitian kualitatif menekankan dari kualitas bukan kuantitas. 2. Penelitian Kuantitatif, Menurut (Muhajirin et al., 2024) mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari pengukuran. 3. Penelitian Campuran, Menurut (Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020) mengemukakan bahwa penelitian campuran adalah penyempurnaan yang

diasosiasikan dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Oleh karena itu, maka jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Menurut (richard oliver , Zeithml., 2021) mengemukakan bahwa Sumber data adalah subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh. Menyatakan bahwa sumber data penelitian kualitatif terdiri dari 2 (dua) sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Menurut (Rofifah, 2020) mengemukakan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Data primer bertujuan untuk mendapatkan langsung data yang diinginkan melalui interaksi langsung. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer dengan metode wawancara dan observasi. Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti akan menyusun draft wawancara untuk dijadikan sebagai pedoman, setelah itu peneliti akan melakukan wawancara kepada informan. Teknik yang digunakan dalam penentuan informan adalah teknik *purposive sampling* yaitu menetapkan informan dengan dasar atau pertimbangan tertentu.

Menurut (Han & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, 2019) mengemukakan bahwa data Sekunder merupakan data yang digunakan untuk menunjang data primer. Sumber data ini tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, harus melalui orang lain dan dokumen terlebih dahulu. Pengumpulan data sekunder bertujuan untuk mendapatkan laporan tertulis yang berkaitan dengan kepentingan penelitian supaya data lebih aktual dan dapat dibuktikan. Langkah yang dilakukan

peneliti adalah meminta izin kepada pimpinan tempat penelitian untuk meminta data-data yang peneliti butuhkan untuk penelitian.

Untuk melaksanakan penelitian ini, ada beberapa data sekunder yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai kebutuhan, diantaranya : 1. Data Pegawai dan Perawat pada UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara. Data ini mencakup informasi tentang semua pegawai dan perawat, termasuk nama, jabatan, kualifikasi, lama bekerja dan catatan kinerja. Dokumen-dokumen tersebut akan peneliti peroleh dari administrasi puskesmas. 2. Bukti-bukti laporan kegiatan tertulis pelayanan kesehatan pada UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara. Laporan ini mencakup catatan kegiatan harian, mingguan, atau bulanan yang dilakukan oleh perawat, termasuk jenis layanan yang diberikan, jumlah pasien yang dilayani, waktu respon, dan hasil pelayanan. Data tersebut akan diperoleh dari akses laporan tertulis atau elektronik, dan mengumpulkan formulir laporan yang telah diisi oleh perawat.

Setelah mendapatkan data-data tersebut, peneliti akan melakukan proses pembersihan data untuk menghilangkan data yang tidak valid, hilang, atau tidak relevan, menyesuaikan format dan struktur data sesuai dengan kebutuhan analisis. Kemudian, membandingkan data dengan temuan penelitian lain untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam. Selanjutnya, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan menghubungkan kembali ke tujuan penelitian.

Menurut (Iii, 2008) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data kualitatif terdiri dari 3

(tiga) teknik, antara lain wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dengan melibatkan diri sebagai aktivitas subjek, peneliti ingin mengetahui proses kegiatan atau aktivitas pada UPTD Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara. Pada proses observasi, peneliti mencatat temuan-temuan yang berkaitan dengan penelitian, serta mendokumentasikan dalam bentuk video dan foto. Mengamati dan mencatat setiap detail yang relevan dengan kriteria dan indikator yang telah ditentukan. Peneliti harus mencatat secara sistematis dan terperinci. Menggunakan checklist atau format observasi yang telah disiapkan untuk memastikan bahwa semua aspek yang sesuai tercakup. Setelah proses observasi, data observasi akan dikelompokkan sesuai kategori masing-masing digabungkan dengan hasil wawancara untuk dilakukan pengkodean dan disimpulkan untuk mendapatkan hasil penelitian.

Beberapa jenis observasi menurut Sugiyono (2019), diantaranya : 1. Observasi Partisipasi (participant observation), dalam observasi ini peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan peneliti ikut melakukan apa saja yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut

merasakan suka dukanya. 2. Observasi terus terang atau tersamar (over observation and covert observation, dalam hal ini dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang dirahasiakan. 3. Observasi Tidak Berstruktur (unstructured observation), observasi ini adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu yang berlaku.

Dari uraian jenis-jenis observasi diatas, maka observasi yang digunakan adalah observasi partisipasi, dimana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pada tempat penelitian. Dalam proses observasi partisipasi, peneliti berpartisipasi dalam kegiatan sehari-hari dari subjek penelitian, yang memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman subjek secara langsung. Peneliti mengamati interaksi, perilaku, dan kegiatan dalam konteks alami perawat untuk memberikan data yang lebih valid. Mencatat pengamatan secara sistematis, termasuk kejadian penting, percakapan, dan situasi lainnya..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang diperoleh dari penelitian di lapangan yaitu dengan melakukan wawancara langsung kepada pasien dan perawat yang

bekerja pada UPTD Puskesmas Awa'ai, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, peneliti mencoba menanyakan beberapa hal terkait Analisis Evaluasi Kinerja Perawat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Uptd Puskesmas Awaai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara, pada indikator kinerja perawat sebagai berikut:

1. Bagaimana kelengkapan serta kondisi alat serta fasilitas yang tersedia bagi perawat dalam menjalankan tugas pelayanan dan praktik keperawatan?

Berdasarkan hasil wawancara yang di tanyakan kepada Ibu Dewirini Astuti, Sst., M.K.M pada tanggal 24 Juli 2024, pukul 09.00 WIB sebagai informan ke-1 mengatakan bahwa:

“Baik kelengkapan dan fasilitas yang tersedia di puskesmas awaai sampai sejauh ini sudah memadai dan layak untuk dipergunakan untuk menjalankan praktik kerja keperawatan kepada pasien ”

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Karyaman Enonima Lumbu, S. Kep. Ns pada tanggal 24 Juni 2024, Pukul 11.00 WIB Sebagai informan ke-2 mengatakan bahwa:

“ baik selama saya bertugas menjadi perawat kesehatan di puskesmas awaai ini saya melihat alat dan fasilitas sejauh ini sudah memadai. Jika seandainya ada alat atau fasilitas yang kurang selalu melapor dibagian manajemen. Dan Setiap tahun selalu diadakan evaluasi alat serta fasilitas yang ada di puskesmas untuk menunjang praktik kerja perawat dalam menjalankan tugas ”

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Budinia Zega, pada tanggal 26 Juni 2024 Pukul 12.30 WIB Sebagai informan ke-4 mengatakan bahwa: “Baik menurut pandangan saya sebagai salah satu pasien yang berobat pada puskesmas awaai

mengenai alat dan fasilitas yang tersedia bagi perawat dalam menjalankan tugas sudah memadai, hanya saja ada beberapa alat yang perlu di sediakan pihak puskesmas seperti alat pemeriksaan telinga dan sebagainya. Berdasarkan tanggapan diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa fasilitas pada unit pelayanan teknis daerah Puskesmas Awa'ai, sudah memadai sesuai standar operasional yang berlaku, dalam menunjang pelayanan kepada pasien.

2. Bagaimana cara perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan tepat dan cepat ?

Berdasarkan hasil wawancara yang di tanyakan kepada Ibu Dewirini Astuti, Sst., M.K.M pada tanggal 24 Juli 2024, pukul 09.00 mengatakan bahwa: “Kami dalam menjalankan tugas dan kewajiban dalam melayani pasien bukan asal-asalan saja tetapi kami berpatokan pada SOP dan SPP yang berlaku. Yang dimana SOP ini yaitu standar operasional prosedur dan SPP (standar pelayanan public) yang menjadi acuan perawat dalam melaksanakan pelayanan. Disitu di jelaskan prosedur dan apa syaratnya yang harus dilengkapi pasien termasuk dengan biaya dan waktu pelayanan sehingga itulah yang menjadi acuan perawat dalam memberikan proses pelayanan kepada pasien” Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Karyaman Enonima Lumbu, S. Kep. Ns, pada tanggal 24 Juli 2024, Pukul 11.00 WIB mengatakan bahwa: “ Baik Kami sebagai perawat kesehatan melakukan tugas dalam pelayanan dengan mengikuti standar operasional prosedur yang berlaku pada puskesmas sehingga dengan itu pelayanan yang kami berikan kepada pasien dapat terjamin dan memberikan pelayanan terbaik kepada pasien”

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Budinia Zega pada tanggal 26 Juli 2024, pada pukul 12.30 WIB mengatakan bahwa: “ Baik pertama Kami sebagai pasien datang di puskesmas kami di suruh mengikuti jalur seperti pengambilan nomor antrian, menunggu panggilan untuk pendaftaran dan menyampaikan keluhan setelah itu menunggu dokter untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut” Berdasarkan tanggapan diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dengan mengusahakan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan keluhan pasien yang datang.

3. *Bagaimana cara perawat menilai keberhasilan asuhan yang diberikan kepada pasien ?*

Berdasarkan hasil wawancara yang di tanyakan kepada Ibu Dewirini Astuti, Sst., M.K.M pada tanggal 24 Juli 2024, pukul 09.00 WIB mengatakan bahwa: “Tentunya dulu sudah kita ketahui pasien yang mau berobat pasti ada keluhan, atau memiliki salah satu penyakit. Dengan berobat di puskesmas dan dinyatakan sembuh berarti sudah memenuhi keberhasilan asuhan keperawatan”

Selanjutnya peneliti mewawancarai Bapak Karyaman Enonima Lombu, S.Kep.Ns, pada tanggal 24 Juli 2024, pukul 11.00 WIB mengatakan bahwa: “Yaitu melakukan pelayanan kepada pasien yang mau berobat lalu pengkajian keluhan dan setelah itu baru di evaluasi apa yg menjadi masalah. Setelah semua itu sudah tet itulah salah satu keberhasilan kami sebagai perawat kesehatan”

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Samania Zega pada tanggal 26 Juli 2024, pukul 14.00 WIB mengatakan

bahwa: “ Baik menurut saya sebagai pasien yang berobat di puskesmas. Bila kami sembuh atau dikatakan sehat itu adalah salah satu keberhasilan dari dokter atau perawat yang menangan. Berdasarkan tanggapan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penilaian keberhasilan asuhan yang diberikan bisa dinilai dari pasien yang berobat pada puskesmas dikatakan sembuh dan dapat melakukan aktivitasnya kembali.

Pembahasan

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien, perawat sering kali dihadapkan pada berbagai hambatan yang mengganggu efektivitas tugas mereka. Hambatan-hambatan ini dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk faktor internal, eksternal, dan sistemik. Faktor yang pertama yaitu keterbatasan sumber daya menjadi salah satu tantangan utama. Banyak perawat bekerja di fasilitas kesehatan dengan jumlah alat dan perlengkapan yang tidak memadai, yang dapat menghambat kemampuan mereka dalam memberikan perawatan yang optimal.

Selain itu, beban kerja yang tinggi dan kekurangan staf seringkali membuat mereka terpaksa mengorbankan kualitas pelayanan demi memenuhi jumlah pasien yang banyak. Selanjutnya, kurangnya pelatihan dan pengembangan profesional juga menjadi penghalang. Tanpa akses ke pendidikan berkelanjutan atau pelatihan terbaru, perawat mungkin tidak selalu dapat menerapkan praktik terbaik dalam perawatan pasien.

Hal ini dapat berdampak pada kualitas diagnosis dan pengobatan yang mereka berikan. Selain itu, faktor komunikasi juga tak kalah penting. Terkadang, kurangnya komunikasi yang efektif antara perawat dan pasien atau antar anggota tim kesehatan dapat menyebabkan kesalahpahaman dan kesalahan dalam perawatan. Hubungan

yang tidak harmonis ini bisa mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien dan keterlibatan mereka dalam proses perawatan.

Mengatasi hambatan-hambatan ini memerlukan upaya kolaboratif dari berbagai pihak, termasuk manajemen fasilitas kesehatan, pemerintah, dan organisasi profesi perawat. Dengan mengidentifikasi dan memahami hambatan ini, kita dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung, yang pada gilirannya akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di lapangan dan sudah menjelaskan pada sub bab sebelumnya dan di perkuat oleh jawaban informan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa hambatan yang dihadapi perawat dalam meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan sebagai berikut: 1 Puskesmas mengalami kekurangan peralatan medis atau fasilitas yang memadai, yang menghambat kemampuan perawat untuk memberikan layanan yang berkualitas selain itu juga bangunan puskesmas yang tidak memadai atau tidak memenuhi standar kesehatan dapat mempengaruhi kenyamanan dan keselamatan pasien serta perawat. 2 Kurangnya akses ke pelatihan berkelanjutan dan pendidikan terbaru dapat yang artinya perawat tidak up-to-date dengan praktik terbaik dan teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan dan juga keterbatasan keterampilan khusus dalam area tertentu (misalnya, penanganan penyakit tertentu) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. 3. Kesulitan dalam komunikasi antara perawat dan anggota tim kesehatan lainnya sehingga mempengaruhi koordinasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang hambatan yang dihadapi perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, sebagai berikut :

Menurut (Lintang, 2018), mengemukakan bahwa pelayanan publik memiliki beberapa penghambat, meliputi :

a. Upaya penyelesaian hambatan yang dihadapi perawat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada pasien

Menurut penelitian terdahulu tentang Upaya Peningkatan Kinerja Perawat Puskesmas Kandangan Kabupaten TemanggungAgus (Purwoko1*, Uswatun Chasanah2), Upaya untuk meningkatkan kinerja Perawat di Puskesmas Kandangan Kabupaten Temanggung yaitu melakukan pelatihan dan pengembangan tenaga perawat untuk dijadikan tenaga baru yang memerlukan spesifikasi tertentu, pembinaan dan pelatihan perawat, mengurangi tugas perawat yang kelebihan tugas, peningkatan komunikasi atau koordinasi antar pemegang program maupun antar sektor terkait, perbaikan manajemen puskesmas, meningkatkan sarana dan prasarana serta melakukan sosialisasi program sedini mungkin. Apabila dibandingkan dengan penelitian selama ini tentang upaya untuk meningkatkan pengembangan kapasitas anggotadapat dipahami bahwaterdapat perbedaan upaya-upaya yang dilakukanyaitu seperti pada penelitian yang ditulis oleh (Sisilia Koda & Tulusan, 2017)menyebutkan upaya peningkatan kinerja pegawai, pimpinan puskesmas dapat menerapkan sistem denda dan sanksi kepada pegawai yang tidak disiplin dalam tugas, berupa sering pegawai terlambat masuk kantor. berdasarkan mutu pelayanan sehingga pelayann yang dilakukan dipuskesmas sebagai tolak ukur yang baik. Program atau tugas pokok yang dilakukan pegawai bahkan proses pelaksanaan program dapat dijalankan dengan baik, antara lain pelaksanaan program diluar maupun diluar gedung puskesmas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu waktu pekerjaan mampu mempertanggungjawabkan sebagai pegawai sehingga dalam proses pekerjaan

semua ada tupoksinya masing-masing. Dari hasil penelitian dan jawaban informan maka peneliti menarik kesimpulan pada sub bab sebelumnya dan merujuk pada temuan peneliti tentang hambatan yang dialami perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan diperkuat oleh penelitian terdahulu diatas, maka dalam menyelesaikan persoalan hambatan tersebut, maka pihak UPTD puskesmas awaai telah melakukan upaya sebagai berikut: 1. Telah melakukan pembenahan fasilitas dan sarana prasarana kesehatan yang ada pada puskesmas. Dan telah meningkatkan anggaran untuk pembelian fasilitas yang kurang sebagai pendukung kinerja perawat kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang mau berobat. 2. Untuk meningkatkan kualitas kinerja perawat kesehatan pihak puskesmas telah melakukan pelatihan atau workshop rutin setiap bulan yang berkesinambungan dengan mendatangkan narasumber terbaik untuk memberikan edukasi kepada perawat, serta melakukan monitoring terhadap kinerja perawat kesehatan. 3. Pihak Puskesmas Awaai menciptakan lingkungan kerja yang baik, komunikasi antar perawat yang baik dengan cara melakukan sistem mentoring dimana perawat lama dan berpengalaman mengontrol perawat atau tenaga kesehatan yang baru.

Pada penelitian terdahulu dengan judul “Strategi Puskesmas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Kampar Kiri Tengah” Oleh Putri Utama, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2023, menyebutkan bahwa :1. Strategi pusat kesehatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di kecamatan Kampar kiri tengah sudah dijalankan namun hasilnya belum optimal. 2. Puskesmas melaksanakan penyuluhan seperti Stunting, penyuluhan tentang KIA/KB, penyuluhan

dan sosialisasi ke sekolah dengan tema Skrining perilaku merokok, skrining jiwa, dan posbindu PTM, dan berbagai kegiatan lainnya. 3. Dalam meningkatkan Kerjasama dengan lintas sektor dan mitra usaha di bidang kesehatan, puskesmas bekerja sama dengan lintas sektor seperti Polsek, Dinas P&K,

Puskesmas serta berkoordinasi dengan kantor camat Kampar kiri tengah. Sarana dan prasarana sebagai pendukung sumber daya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Kampar kiri tengah dikatakan belum memadai, tetapi tetap diupayakan untuk dilakukan perbaikan dan menambah sarana dan prasarana sebagai penunjang fasilitas kesehatan untuk keadaan pasien yang lebih baik atau lebih nyaman. Sedangkan, strategi pendukung sumber daya yang berasal dari dalam yaitu sumber daya manusia nya itu sendiri untuk itu pula Puskesmas berupaya agar sumber daya manusia bermutu dapat menjadi tenaga kerja yang produktif maka dari itu berupaya membuat dan menjalankan misi strategi Puskesmas antara lain dengan membangun sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam rangka pelayanan prima terhadap masyarakat dengan cara sudah dilaksanakan pelatihan.

Berdasarkan hasil dan pengamatan peneliti dan didukung oleh penelitian terdahulu. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai Strategi yang telah dilakukan pihak puskesmas untuk meningkatkan kinerja perawat dan pelayanan kesehatan. Bahwa evaluasi kinerja perawat sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pada UPTD Puskesmas Awaai yaitu meliputi: 1. Peningkatan Infrastruktur dan Fasilitas, Untuk meningkatkan kinerja perawat harus memperbarui dan memperbaiki fasilitas medis serta ruang kerja untuk memastikan lingkungan yang nyaman dan aman bagi perawat. Peralatan Medis, Menyediakan

peralatan medis yang memadai dan modern untuk mempermudah tugas perawat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. 3. Peningkatan Pelatihan dan Pendidikan, a). Pelatihan Berkala, Untuk meningkatkan kinerja perawat harus mengadakan pelatihan rutin untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan perawat mengenai teknik medis terbaru, prosedur, dan manajemen kasus. b). Edukasi Kesehatan, Untuk meningkatkan kinerja perawat harus memberikan pelatihan tentang keterampilan komunikasi, pelayanan pasien, dan manajemen stres. 3. Peningkatan Sistem Manajemen dan Administrasi, a) Sistem Antrian Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan harus mengimplementasikan sistem antrian yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan alur kerja. b). Prosedur Administrasi, Untuk meningkatkan kinerja perawat harus menyederhanakan prosedur administrasi untuk mengurangi beban kerja perawat dan meminimalkan kesalahan administratif. 4. Peningkatan Keterlibatan Pasien, a) Edukasi Pasien Harus meningkatkan keterampilan perawat dalam memberikan edukasi kepada pasien tentang kesehatan dan perawatan mereka. b). Feedback Pasien, Mengumpulkan dan menilai umpan balik dari pasien untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memahami area yang membutuhkan peningkatan. 5. Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan, a). Penilaian Kinerja, Sering melakukan penilaian kinerja secara teratur untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu diperbaiki. b) Program Peningkatan Kualitas, Harus mengimplementasikan program peningkatan kualitas untuk terus menerus memperbaiki praktik dan prosedur di puskesmas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, tentang Analisis Evaluasi Kinerja Perawat Dalam Meningkatkan Pelayanan

Kesehatan Pada UPTD Puskesmas Awa'ai Kecamatan Sitolu Ori Kabupaten Nias Utara peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

Pada pelaksanaan pelayanan kesehatan terdapat beberapa hambatan yang di alami perawat dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang berobat. Hambatan-hambatan tersebut adalah Puskesmas mengalami kekurangan peralatan medis atau fasilitas yang memadai, yang menghambat kemampuan perawat untuk memberikan layanan yang berkualitas selain itu juga bangunan puskesmas yang tidak memadai atau tidak memenuhi standar kesehatan dapat mempengaruhi kenyamanan dan keselamatan pasien serta perawat.

Kurangnya akses ke pelatihan berkelanjutan dan pendidikan terbaru yang dapat diartikan perawat tidak up-to-date dengan praktik terbaik dan teknologi terbaru dalam pelayanan kesehatan dan juga keterbatasan keterampilan khusus dalam area tertentu (misalnya, penanganan penyakit tertentu) dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, Kesulitan dalam komunikasi antara perawat dan anggota tim kesehatan lainnya sehingga mempengaruhi koordinasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Untuk menyelesaikan hambatan-hambatan diatas upaya yang dapat dilakukan dalam penyelesaian hambatan tersebut yaitu dengan mengkonfirmasi kepada Pihak manajemen puskesmas dimana pihak ini yang bertanggungjawab untuk pembenahan fasilitas dan sarana prasarana kesehatan yang ada pada puskesmas. Dan diharapkan Segera melakukan perbaikan fasilitas dan pembelian peralatan medis yang baru dan memadai supaya menunjang peningkatan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Untuk meningkatkan kualitas perawat pihak puskesmas melakukan pelatihan atau workshop rutin dan berkesinambungan dengan mendatangkan narasumber terbaik untuk memberikan

edukasi kepada perawat, melakukan monitoring terhadap kinerja perawat. Dan terakhir menciptakan lingkungan kerja yang baik, komunikasi antar perawat yang baik dengan cara melakukan sistem mentoring dimana perawat lama dan berpengalaman mengontrol perawat atau tenaga kesehatan yang baru masuk. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan ada beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh pihak puskesmas untuk meningkatkan pelayanan kesehatan antara lain yaitu: Untuk meningkatkan kinerja perawat kesehatan dapat melalui pelatihan berkala dan program pengembangan profesional sangat penting.

Kedua, penguatan manajemen pelayanan, seperti sistem antrean berbasis teknologi untuk mengurangi waktu tunggu, akan meningkatkan efisiensi. Dan evaluasi perbaikan fasilitas fisik serta alat kesehatan harus menjadi prioritas guna mendukung pelayanan yang optimal. Serta memperkuat komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama dengan memberikan informasi yang jelas terkait prosedur dan hasil pemeriksaan. Terakhir, penerapan survei kepuasan pasien secara berkala memungkinkan puskesmas untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang. Dengan penerapan strategi-strategi ini, kualitas pelayanan di puskesmas diharapkan meningkat, sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan memuaskan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adolph, R. (2016). 済無No Title No Title No Title. 1–23.

Ali, M. (2020). Evaluasi Program Dana Pendidikan di Kota Banyumas. *Evaluasi Program Dana Pendidikan di Kota Banyumas*, 5 no 2, 17–38.

Comission, E. (2016). 済無No Title No Title No Title. 4(1), 1–23.

Eka Ananda Putri, N. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64.

Gastronomía ecuatoriana y turismo local., 1(69), 5–24.

- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Iii, B. a B. (2008). *Bab iii metodologi penelitian. i*, 16–28.
- JASMINE, K. (2014). 済無No Title No Title No Title. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). 11+Gm+82-92. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). 済無No Title No Title No Title. *Journal GEEJ*, 7(2), 47–59.
- Rofifah. (2020). Pengertian Pelayanan Masyarakat. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Saputra, R. (2019). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan. Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 53(9), 10–39.
- Richard oliver , Zeithml., dkk 2018. (2021). 済無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015
- Ummah, M. S. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構

造分析Title. *Sustainability*
(*Switzerland*), *11*(1), 1–14.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.riegsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Zainal. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Zainal*, 2013–2015.

Zainaro, M. A. (2019). 2.1.2 Indikator Kinerja Keperawatan. *Darmawan, Hamid and Mukzam*, 10–20.