

## RINGKASAN

**PENYUSUNAN STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN  
KEPERAWATAN BERDASARKAN ANALISIS POSISI ASUHAN  
KEPERAWATAN DENGAN JENDELA PELANGGAN  
DI RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN**

Siti Aisyah

Keperawatan adalah salah satu ruang lingkup pelayanan yang merupakan inti dari kegiatan pelayanan di rumah sakit, dan memberikan kontribusi yang besar terhadap pendapatan rumah sakit. Rumah sakit harus menjaga mutu keperawatan agar mampu bersaing. Meningkatnya pengetahuan dan kemudahan komunikasi menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kesehatan yang bermutu. Standar asuhan keperawatan merupakan alat ukur untuk mengetahui, memantau serta menyimpulkan mutu asuhan keperawatan yang telah dilakukan (DepKes, 1995).

Dalam rangka meningkatkan mutu asuhan keperawatan, Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah (RSI NU) membentuk panitia mutu keperawatan. Salah satu kegiatannya adalah mengevaluasi penerapan standar asuhan keperawatan di rumah sakit. Melalui serangkaian observasi awal diketahui bahwa dari sisi pendokumentasian 85% asuhan keperawatan telah terdokumentasi dengan baik, dari sisi mutu asuhan keperawatan penilaian yang diperoleh dari masyarakat 74% menyatakan baik tetapi masih dibawah standar yang ditetapkan pihak RSI NU dan pelaksanaan asuhan keperawatan telah sesuai dengan protap yang ada. Selanjutnya berdasarkan kondisi tersebut penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan: Menyusun strategi peningkatan mutu asuhan keperawatan di RSI NU Lamongan berdasarkan analisis jendela pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian *observational analytic* yang bersifat *cross sectional*, dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 4 variabel demografis dan 16 variabel pertanyaan yang merepresentasikan dimensi pelayanan menurut metode *servqual* untuk pasien rawat inap dengan tujuan untuk mengetahui harapan dan penilaian pasien terhadap asuhan keperawatan. Informasi tersebut selanjutnya di analisis dengan metode jendela pelanggan, hasil tersebut dijadikan sebagai dasar penyusunan identifikasi kondisi aktual asuhan keperawatan dan penyusunan strategi pemecahannya.

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap RSI NU, dengan populasi penelitian pasien rawat inap. Sampel penelitian menggunakan sebanyak 50 orang pasien rawat inap selama 2 bulan.

Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisis distribusi frekwensi statistik terhadap tiap variabel untuk memperoleh gambaran sebaran masing-masing skala dalam satu variabel berdasarkan frekwensi dan persentasi. Selanjutnya dilakukan plotting pada empat kwadran jendela pelanggan berdasarkan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan dan penilaian pelayanan yang diterima. Hasil analisis penelitian menghasilkan keluaran berupa kelompok mutu asuhan keperawatan *Attention*: diinterpretasikan sebagai kondisi pasien tidak puas karena

karakteristik harapan tidak terpenuhi dan *Cut or Communicated*: diinterpretasikan sebagai kondisi pelayanan yang tidak dibutuhkan atau perlunya pasien diberikan informasi nilai manfaatnya, yang selanjutnya akan dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun strategi dengan tujuan meningkatkan mutu asuhan keperawatan di RSI NU Lamongan melalui FGD.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan unjuk kerja dari variabel RATER adalah sebagai berikut:

1. *Responsiveness*:

- a. Tanggap terhadap keluhan.
- b. Tanggap terhadap segala hal yang perlu dibantu.
- c. Tanggap terhadap bantuan makan dan minum.

Hasil plotting secara keseluruhan pada aspek *Responsiveness* pada jendela pelanggan menunjukkan 40% pada posisi *Attention*.

2. *Assurance*

- a. Pemberian info tindakan.
- b. Perkenalan saat ganti jaga..
- c. Info Mutu dan Cara Penggunaan
- d. pemeriksaan rutin.

Hasil plotting secara keseluruhan pada aspek *Assurance* pada jendela pelanggan menunjukkan 10% pada posisi *Attention*.

3. *Tangible*

- a. Membantu membersihkan diri.
- b. Penggantian linen
- c. Pelaksanaan pemberian obat injeksi

Hasil plotting secara keseluruhan pada aspek *Tangible* pada jendela pelanggan menunjukkan 4% pada posisi *Attention* dan 20% pada posisi *Cut or Communicated*.

4. *Emphaty*

- a. Memanggil nama dengan benar
- b. Membicarakan perkembangan
- c. Penjelasan yang berhubungan dengan penyakit

Hasil plotting secara keseluruhan pada aspek *Emphaty* pada jendela pelanggan menunjukkan 30% pada posisi *Attention*.

5. *Reliability*

- a. Cara pemberian info perawat
- b. Pelayanan perawat
- c. Kontrol tindakan yang dilakukan

Hasil plotting secara keseluruhan pada aspek *Reliability* pada jendela pelanggan menunjukkan 20% pada posisi *Attention* dan 20% pada posisi *Cut or Communicated*.

Dengan menggunakan hasil plotting pada jendela pelanggan di atas diketahui isu strategis peningkatan mutu asuhan keperawatan yang diperkaya melalui FGD untuk menetapkan beberapa langkah pemecahan masalah yang ada. Hasil keluaran pelaksanaan FGD tersebut adalah:

1. Meningkatkan daya tanggap perawat terhadap kebutuhan pasien dengan melakukan pelatihan dan penilaian kinerja.

2. Melakukan rapat evaluasi pelayanan secara periodik dan terjadwal pada bidang keluhan pelanggan.
3. Mengaktifkan kembali pengalihan tugas penanganan pasien pada saat pergantian shift langsung terhadap pasien.
4. Membiasakan perawat untuk selalu memberikan informasi tentang tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien.
5. Memasang protap penggunaan alat dan fasilitas untuk pasien di setiap ruang dan menginformasikannya kepada pasien/ keluarga yang menunggunya.
6. Meningkatkan pelayanan perawat pada pasien dalam bantuan perawatan diri pasien seperti mandi, makan dll.
7. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruangan terutama pada penggantian linen setiap 2 hari sekali dengan menambah jumlah persediaan linen.
8. Meningkatkan penampilan diri perawat dengan mendisiplinkan penggunaan seragam dan identitas diri.
9. Meningkatkan komunikasi perawat dengan pasien dan keluarganya dengan salam, perhatian melalui pelatihan kepribadian.
10. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan pengetahuan perawat melalui pelatihan yang terencana.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil FGD disusun strategi yang merupakan kerangka acuan bagi penyusunan program peningkatan mutu asuhan keperawatan di RSI NU yaitu:

1. Memberdayakan SDM dengan cara:  
Meningkatkan mutu SDM tenaga keperawatan di RSI NU Lamongan melalui rekrutmen tenaga perawat dengan jumlah dan kualifikasi tertentu.
2. Memberdayakan SDM dengan cara:  
Meningkatkan potensi SDM tenaga keperawatan yang tersedia di RSI. NU Lamongan melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan.
3. Memberdayakan SDM dengan cara:  
Melakukan mutasi terhadap SDM tenaga keperawatan yang tidak dapat dikembangkan lagi untuk melaksanakan tugas-tugas non keperawatan.
4. Menciptakan budaya kerja baru yang berorientasi kepada pelanggan (pasien).
5. Mengubah perilaku pelayanan, dengan cara:  
Memberikan pelatihan tentang pelayanan prima (*service excellence*), menghadapi keluhan pelanggan (pasien), penampilan diri, komunikasi, etika dan kepribadian.
6. Mengubah perilaku pelayanan, dengan cara:  
Mengevaluasi dan menyempurnakan Protap yang sudah ada untuk mendukung tercapainya peningkatan mutu asuhan keperawatan.
7. Meningkatkan penyediaan sarana serta peningkatan penampilan petugas untuk mendukung tercapainya peningkatan mutu asuhan keperawatan.

## SUMMARY

### **Defining Strategies of Nursing Quality Improvement Based on Nursing Care Position by Customer Window Analysis in Nasrul Ummah Islamic Hospital Lamongan**

Siti Aisyah

Nursing hold great role at hospital services and contributed lots in hospital income. Therefore, nursing quality improvement is a must condition to be able to compete. The improvement of knowledge and swift communication made the higher public demanding of quality service. Regarding those aspect, hospitals should always measure their performance of quality service and nursing care by standard, which already defined by government for hospital services.

Nashrul Ummah Islamic Hospital (NUIH) had nursing care committee to maintain nursing quality service. One of the committee roles is to evaluate active standard in NUIH. During earlier observation series, known that 85% files were documented quite well, 74% public measurement was good enough but still below standard of NUIH, and service procedures has been adopted by the nursing care service. The purpose of this study was to compose improvement strategies for nursing care quality in NUIH by using the Customer Window Analysis.

This Study was an observational study, by using cross sectional methods. The instrument of study was using questionnaire, with 4 demographic variables and 16 questions to representing the dimension of services based on inpatients servqual methods to define patient's perception and expectation of nursing. The results being analyze by customer window analysis as identification of nursing care condition and the problem solving strategies.

This Study held in Ward Installation of NUIH among inpatients of the ward. Samples were 50 inpatients that used the service in 2-month periods. By using the statistics distribution frequency analysis for each variable to get the extended image of each scale in one variable based on frequency and percentage. Next step was plotting each result to four quadrants of customer window. Result in "Attention" quadrant interpreted as unsatisfied patients condition because the character expectation is not fulfilled, the "Cut or Communicated" quadrant interpreted as unnecessary service or the one that need to be communicated to patients. Those results were used to formulate strategies for nursing quality improvement in NUIH Lamongan during the FGD process.

This study results based on RATER variables shown as follows:

1. Responsiveness (to patients complaint and need of assistance) plotted 40% in quadrant Attention.
2. Assurance (of services information) plotted 10% in quadrant Attention.
3. angible (physical attention) plotted 47% in quadrant Attention and 20% in quadrant Cut or Communicated.
4. Emphaty (of services regarding patients treatment) plotted 30% in quadrant Attention.

5. Responsiveness (of services regarding patients treatment) plotted 20% in quadrant Attention and 20% in quadrant Cut or Communicated

The results of research were going through the FGD process and gained initiatives as follows:

1. Improve the nurse responsiveness to patient needs by training and performance evaluation.
2. Held periodic and scheduled meeting for service evaluation of customers complaint
3. Reactivate delegation of patients handling during shift exchange
4. Conditioning that patients always need to be informed about every procedure that will be done to them
5. Placed standard of procedures of all tools and facilities ties in activities of handling patients in each ward and also giving information to the patients family
6. Increased nurses service in helping patients for example bathing, eating, etc.
7. Increased the cleanliness and comfortness of the ward, such as changing linens every two days with adding linens supply, etc.
8. Conditioning disciplines of nurse appearance by wearing uniform and name-tag
9. Improve nurse-patients and family communication by extra attention and personal training.
10. Increase the nurses communication skill and knowledge by training

All of those research and FGD result can be used for developing strategic to strive after improvement of nursing care quality service in NUIH of Lamongan district, which consists:

1. Enabler HR through Conducted recruitmen new nursing with spesific qualifications.
2. Increase HR quality through conducted nursing tarining and firther study.
3. Make a rotation on HR that could't be improve in nursing to the other jobs and fungsions.
4. Delivering new work culture focus on customer (patients) requirement, through Developing new vision on customer (patients) service (nursing care) by Learning and understanding to ciustomer (patients) requirements and Changing paradigma on handling complain.
5. Changing behaviour on delivering services, through Conducted training on service excellence, handling complain etc.
6. Evaluate and contonously improve the procedure of nursing care to make contribution for improvement of nursing care quality service..
7. Increase phisical environment quality and nurse personality performance to make contribution for improvement of nursing care quality service.

## ABSTRACT

### **Defining Strategies of Nursing Quality Improvement Based on Nursing Care Position by Customer Window Analysis in Nasrul Ummah Islamic Hospital Lamongan**

Siti Aisyah

Nursing as core service in hospital was giving large contribution in hospital income. Evaluation results of Nasrul Ummah public hospital shown 85% documentation is good, 74% public measurement also good but still under hospital standard (90-100%) and nursing care already held based on standard. Those conditions basically form this study to compose improvement strategies for nursing care quality in NUIH by using the Customer Window Analysis.

This was an observational study with cross sectional methods, by using questionnaire with 4 demographic variable and 16 questions to terminate servqual methods analyzing patients expectation and perception of nursing. Held in NUIH ward Installation to 50 respondents in 2 month time series, the results was analyze using statistic frequency distribution and plotting in four quadrant of customer window.

The results based on RATER dimensions shows 1). Responsiveness plotted 40% in quadrant A; 2). Assurance plotted 10% in quadrant A; 3). Tangible plotted 4% in quadrant A and 20% in quadrant C; 4). Emphaty plotted 30% in quadrant A; and 5). Responsiveness plotted 20% in quadrant A and 20% in quadrant C. The plotting of variables go through FGD process and formulated 10 initiative strategies for adaptation.

The research and FGD result will be used to develop strategy which consists 4 strategies business to strive after improvement of nursing care quality service in NUIH of Lamongan district.

*Keywords: nursing, servqual, customer window, quality improvement*