

Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Melalui Training Manner Tenaga Kesehatan RSUD Kardinah Kota Tegal

Improving The Quality Of Health Services Through Training Health Workers In Etiquette And Ethics In RSUD Kardinah Tegal City

Wiyanti*¹, Puput Dewi Anggraeni², Hana Yulinda Fitriyani³

^{1,2,3} Politeknik Harapan Bersama Tegal, Indonesia

Alamat: Jl. Mataram No.9, Pesurungan Lor, Kec. Margadana, Kota Tegal, Jawa Tengah 52147

Korespondensi Penulis : wiyanti@politektegal.ac.id*

Article History:

Received: Juni 12, 2024;

Revised: Juli 18, 2024;

Accepted: August 10, 2024;

Published: August 12, 2024;

Keywords: quality, service, manner, health workers

Abstract: The success of a hospital in carrying out its functions is marked by the results of quality service. In order for this to be realized, a hospital should be managed professionally by competent human resources and the availability of supporting facilities and infrastructure. One of the factors that influences the success of a hospital is good service quality. Quality health services are health services that can satisfy every user of health services. Another problem faced by partners is negative views of nurses, such as being rude, unfriendly, or unprofessional, which still often appear in the community. When friendliness and attention are absent, a climate of discomfort and reluctance to interact is created, resulting in suboptimal service. Health service providers, in addition to having professional ethics, also need to have good "manners" or etiquette in providing services to service users in this case patients or their families. The importance of the manners possessed by health workers in supporting service quality at Kardinah Hospital, Tegal City because health workers are the spearhead of services provided by the hospital to customers. The success of a hospital in carrying out its functions is marked by the results of quality service quality, one of which is the service provided by health workers

Abstrak

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan rumah sakit adalah kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Permasalahan lain yang dihadapi oleh mitra adalah pandangan negatif terhadap perawat, seperti judes, tidak ramah, atau tidak profesional, masih sering muncul di masyarakat. Ketika keramahan dan perhatian tidak ada, tercipta iklim ketidaknyamanan dan keengganan berinteraksi, berujung pada pelayanan yang tak optimal. Pemberi pelayanan kesehatan selain memiliki etika profesi juga perlu memiliki "manners" atau tata krama yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam hal ini pasien atau keluarganya. Pentingnya manner yang dimiliki tenaga kesehatan dalam menunjang mutu pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal karena tenaga kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pelanggan. Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas yang salah satunya pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan.

Kata Kunci: mutu, pelayanan, manner, tenaga kesehatan

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta. Menurut Undang-Undang Rumah Sakit No. 44 Tahun 2009 Republik Indonesia, terdapat kewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang baik, saat ini menjadi suatu kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang sesuai dengan finansial maupun permasalahan kesehatan. Saat ini ada banyak jenis fasilitas kesehatan yang dapat di akses oleh masyarakat baik itu milik pemerintah maupun swasta. Seperti Puskesmas, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta maupun klinik milik pribadi. Akan tetapi rumah sakit masih menjadi pilihan sebagian besar masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan terkait dengan pelayanan kesehatan saat ini (Rosita et al., 2023). Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pelayanan rumah sakit berupa pelayanan gawat darurat, pelayanan medik, pelayanan administrasi, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medic (Purwaningrum, 2020).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan rumah sakit adalah kualitas pelayanan yang baik (Rahmiati & Temesveri, 2020). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan etika yang telah ditetapkan (Karno, 2023).

Pemberi pelayanan kesehatan selain memiliki etika profesi juga perlu memiliki “manners” atau tata krama yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dalam hal ini pasien atau keluarganya. Arti kata manners dalam Kamus Bahasa Inggris–Indonesia adalah “tata krama”. Tata krama merupakan kebiasaan sopan santun yang telah disetujui oleh lingkungan, seseorang yang memiliki tata krama baik mudah diterima oleh lingkungan (Shaula & Hasyim, 2019). Tata krama merupakan pandangan untuk berperilaku baik dan sebagai panutan bagi seseorang atau sekelompok untuk bertindak. Dapat disimpulkan bahwa tata krama merupakan sopan santun yang telah disetujui oleh lingkungan dan menjadi panutan bagi seseorang (Fadhilah, 2021).

Manner merupakan hal penting bagi tenaga kesehatan terutama perawat dalam

melakukan pelayanan. Banyaknya kasus tenaga kesehatan yang memiliki manner kurang baik bahkan menjurus ke pelanggaran etik yang terjadi di Indonesia seperti bayi melepuh karena ditinggal perawat, salah suntik, pasien jatuh, pembiaran pasien sehingga terlambat mendapatkan penanganan merupakan hal-hal yang masih saja terjadi dalam perawatan pasien. Hal tersebut bisa saja terjadi karena perawat kurang memperhatikan prinsip manner etika dalam asuhan keperawatan (Ilkafah et al., 2021).

Penelitian oleh Haddad & Geiger (2020) menunjukkan banyaknya keluhan pasien karena ketidakpedulian perawat dan manner perawat yang rendah. Manner dan Etika keperawatan adalah pedoman bagi perawat di dalam memberikan asuhan keperawatan agar segala tindakan yang diambilnya tetap memperhatikan kebaikan klien. Etika keperawatan mengandung unsur-unsur pengorbanan, dedikasi, pengabdian, dan hubungan antara perawat dengan klien, dokter, sejawat perawat, diri sendiri, keluarga klien, dan pengunjung (Ilkafah et al., 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah kota Tegal merupakan salah satu lembaga teknis daerah, yakni sebagai unsur pendukung walikota Tegal yang bertugas melaksanakan kebijakan daerah dibidang pelayanan kesehatan. Permasalahan yang dihadapi oleh mitra adalah terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kardinah dimana keluhan pasien kebanyakan soal pelayanan. Banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan pegawai rumah sakit yang kurang ramah, baik ketika melakukan pelayanan maupun ketika menyambut pasien (Lapor Gub, 2023).

Permasalahan lain yang dihadapi oleh mitra adalah Pandangan negatif terhadap perawat, seperti judes, tidak ramah, atau tidak profesional, masih sering muncul di masyarakat. Ketika keramahan dan perhatian tidak ada, tercipta iklim ketidaknyamanan dan keengganan berinteraksi, berujung pada pelayanan yang tak optimal. Sikap perawat yang tidak ramah dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu faktornya adalah kurangnya internalisasi mengenai sikap caring perawat dan nilai-nilai profesional dalam keperawatan (Hutagaol, 2019). Manner, nilai-nilai profesional dalam keperawatan dan sikap caring merupakan landasan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Hal tersebut penting untuk diinternalisasi oleh perawat. Sikap caring berarti perawat memiliki sikap peduli dan kasih sayang kepada pasien. Perawat yang tidak memiliki sikap caring, cenderung akan bersikap tidak ramah kepada pasien (Dall'Ora et al., 2020).

Faktor psikologis, seperti stres, kelelahan, atau kecemasan, menjadi faktor selanjutnya yang berpotensi mempengaruhi perilaku perawat karena banyak perawat berpendapat pekerjaan perawat menjadi sumber stress (Woo et al., 2020). Perawat menghadapi tantangan

terkait shift kerja, kepegawaian, gaji, diskriminasi, manajemen, kebijakan, dan beban kerja berlebihan. Ketika perawat mengalami stres, kelelahan, atau kecemasan, kemungkinan besar perawat cenderung mengekspresikan kemarahan atau bersikap tidak ramah terhadap pasien.

Upaya-upaya dari perawat secara individu, institusi pendidikan, dan institusi pelayanan kesehatan diperlukan untuk mengatasi masalah ketidakramahan ini. Perawat perlu meningkatkan pemahamannya mengenai nilai-nilai profesional keperawatan, termasuk manner (tata karma dasar). Atas dasar analisa diatas maka perlu dilakukan pelatihan dapat dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan di RSUD Kardinah Kota Tegal. Adanya kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan di RSUD Kardinah Kota Tegal ini diharapkan: 1). membantu bidan dan perawat RSUD Kardinah Kota Tegal untuk bisa menambah wawasan mengenai manner sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien 2). Memiliki sikap dasar yang ramah dan meningkatkan keterampilan komunikasi.

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan mengenai manners (tata krama dasar) dan etiket penting dimiliki oleh bidan dan perawat rumah sakit karena walaupun dalam kondisi sibuk, penuh tekanan tetapi tetap wajib memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu tolok ukur dalam memberikan pelayanan adalah sikap dari pemberi pelayanan terutama nakes termasuk bidan dan perawat sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Maka dari itu, peningkatan pengetahuan dan keterampilan tentang manners dan etika sangat dibutuhkan bidan dan perawat RSUD Kardinah Kota Tegal.

2. METODE

Kegiatan pengabdian ini diadakan di RSUD Kardinah Kota Tegal, pada bulan Juni tahun 2023, dengan jumlah peserta 90 orang karyawan di bidang keperawatan dan kebidanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah kegiatan oleh dosen Program Studi (Prodi) D-3 Perhotelan Politeknik Harapan Bersama Tegal sebanyak 3 orang. Metode pelaksanaan kegiatan ini yaitu penyampaian materi, tanya jawab dan ceramah. Pengabdi menggunakan berbagai media, termasuk pengeras suara (speaker), mikrofon, serta beberapa alat dan materi pendukung. Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk pelatihan. Langkah-langkah dalam pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

1. Persiapan, yang mencakup perizinan tempat, koordinasi dengan tim pengabdi, serta koordinasi dengan RSUD Kardinah Kota Tegal.
2. Pelaksanaan kegiatan, di mana pengabdi menggunakan power point sebagai media untuk menyampaikan materi pelatihan tentang manners.

3. Sesi pelatihan secara face to face dengan peserta, tanya-jawab, dan
4. Evaluasi kegiatan, oleh direksi RSUD Kardinah Kota Tegal dan pemateri.

3. HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diadakan di RSUD Kardinah Kota Tegal, pada bulan Juni tahun 2023. Peserta dari kegiatan pengabdian ini adalah karyawan RSUD Kardinah Kota Tegal di bidang keperawatan dan kebidanan. Jumlah peserta yang terlibat mencapai 90 orang. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah membantu bidan dan perawat RSUD Kardinah Kota Tegal untuk bisa menambah wawasan mengenai manner sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dan membantu bidan dan perawat RSUD Kardinah Kota Tegal agar memiliki sikap dasar yang ramah dan meningkatkan keterampilan komunikasi

Kegiatan dimulai dengan pemaparan mengenai pentingnya manner yang dimiliki oleh bidan dan perawat RSUD Kardinah Kota Tegal dalam rangka memberikan pelayanan kepada pasien. Arti kata manners dalam Kamus Bahasa Inggris–Indonesia adalah “tata krama”. Tata krama merupakan kebiasaan sopan santun yang telah disetujui oleh lingkungan, seseorang yang memiliki tata krama baik mudah diterima oleh lingkungan (Shaula & Hasyim, 2019). Tata krama merupakan pandangan untuk berperilaku baik dan sebagai panutan bagi seseorang atau sekelompok untuk bertindak. Dapat disimpulkan bahwa tata krama merupakan sopan santun yang telah disetujui oleh lingkungan dan menjadi panutan bagi seseorang (Fadhilah, 2021). Beberapa Manner di tempat kerja yang bisa diterapkan bidan dan perawat di tempat kerja diantaranya:

1. Mengetahui standar dan aturan berpakaian di tempat kerja
2. Memperhatikan kerapian diri, seperti meja kerja
3. Memiliki sikap saling menghormati
4. Memisahkan kehidupan pribadi dan pekerjaan
5. Menjadi pribadi yang bertanggung jawab
6. Menghindari memotong pembicaraan orang lain
7. Tepat waktu

Tata krama perawat kepada pasien sangat penting untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai, nyaman, dan mendapatkan perawatan yang bermartabat. Perawat sebaiknya selalu menyapa pasien dengan ramah dan memperkenalkan diri saat pertama kali bertemu. Perawat menggunakan nada suara yang tenang dan penuh perhatian untuk memberikan rasa nyaman kepada pasien kemudian lakukan kontak mata yang sopan saat berbicara dengan pasien

untuk menunjukkan perhatian dan penghargaan. Perawat perlu menunjukkan komunikasi yang ramah dengan pasien, misalnya menjelaskan prosedur, obat, atau tindakan medis dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan Bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan sabar. Pastikan pasien memahami informasi yang diberikan. Perawat juga harus menjaga penampilan yang profesional, rapi, dan bersih sesuai dengan standar institusi kesehatan serta selalu tepat waktu dalam memberikan perawatan atau mengikuti jadwal yang telah ditentukan.

4. DISKUSI

Setelah rangkaian kegiatan pengabdian di RSUD Kardinah Kota Tegal, tenaga kesehatan baik bidan maupun perawat yang mengikuti program tersebut kini memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana manner (etika dasar yang meliputi norma dan perilaku yang dianggap sopan dalam menjalin interaksi sosial) ketika memberikan pelayanan. Kegiatan pelatihan ini mencakup berbagai tahap, termasuk penyampaian informasi mengenai apa saja yang menjadi manner di tempat kerja dan bagaimana bersikap kepada customer serta, sesi tanya-jawab untuk mengukur pemahaman bidan maupun perawat mengenai manner. Untuk mencapai hasil yang optimal dan mendorong perubahan perilaku masyarakat yang berkelanjutan, diperlukan program-program serupa yang berkesinambungan. Hal ini diharapkan akan meningkatkan manner tenaga kesehatan dalam bersikap di tempat kerja.

Pentingnya manner yang dimiliki tenaga kesehatan dalam menunjang mutu pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal karena tenaga kesehatan sebagai ujung tombak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pelanggan. Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas yang salah satunya pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang memiliki manner yang baik akan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan (pasien atau keluarga pasien).



Gambar 1. Pelatihan Manner di RSUD Kardinah Kota Tegal



Gambar 2. Foto Kegiatan

5. KESIMPULAN

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat “Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Melalui Training Manner Tenaga Kesehatan RSUD Kardinah Kota Tegal” dapat disimpulkan peserta mengikuti acara dengan lancar dan terlihat antusias. Beberapa peserta mengajukan pertanyaan meskipun ada sudah dimengerti secara umum. Peserta menjadi mengerti akan pentingnya memahami manner sehingga seluruh peserta yang ikut dalam pelatihan tersebut menjadi lebih baik dan selalu menerapkannya di tempat kerja.

ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih dihaturkan kepada Direksi RSUD Kardinah Kota Tegal dan karyawan RSUD Kardinah Kota Tegal serta pimpinan Politeknik Harapan Bersama Tegal atas dukungan yang diberikan pada kegiatan pengabdian ini

DAFTAR REFERENSI

- Dall'Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020). Burnout in nursing: a theoretical review. *Human Resources for Health*, 18, 1–17.
- Fadhilah, A. N. (2021). Pendidikan Tata Krama untuk Anak Usia Dini. *THUFULI: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 3(2), 1–8.
- Haddad, L., & Geiger, R. A. (2020). *Nursing ethical considerations*. StatPearls Publishing.
- Hutagaol, R. (2019). Analysis of the implementation of nursing professional values in referral hospitals Jakarta. *International Journal of Nursing and Health Services*, 2(1), 108–116.
- Ilkafah, Tyas, A. P. M., & Haryanto, J. (2021). Factors related to implementation of nursing care ethical principles in Indonesia. *Journal of Public Health Research*, 2(1). <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2211>
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Lapor Gub. (2023). <https://laporgub.jatengprov.go.id/detail/LGMB68050457.html>
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357–367.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Rosita, N. P. I., Wijaya, I. W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). No Title. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 1(2), 28–35.
- Shaula, F. D., & Hasyim, N. (2019). Menanamkan Konsep Tata Krama pada Anak Usia Dini melalui Perancangan Game Edukasi. *Jurnal Informatika*, 3(1).
- Woo, T., Ho, R., Tang, A., & Tam, W. (2020). Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research*, 123, 9–20.