

KOMUNIKASI PERSONAL DALAM MODEL TIM KEPERAWATAN PENGARUHI KINERJA KEPERAWATAN DI RUANG PERAWATAN

Rasmun¹⁾, Edi Sukamto²⁾

^{1,2)} Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur,
Jl. Wolter Monginsidi No 38, Samarinda, 75123

E-mail : rasmunyuda@gmail.com

Abstract

A good relationship between patients and between nurses and nurses with nurses can be done if the quality of nursing services the focus of community demands. Therefore, the quality of nursing/health services is the first reason for patients and families in choosing a hospital. One of the efforts in order to improve health services to improve the quality of nursing services by providing a higher sense of responsibility to nurses through a measurable model of care so there is an increase in work motivation, increased nurse performance and has an impact on increasing service quality and patient satisfaction. This study uses a descriptive method to describe the implementation of the nursing team assignment method during the COVID-19 period in the inpatient room at IE Moeis Samarinda Hospital in 2020

Keywords : *Communication, Relationship, Nursing*

Abstrak

Hubungan yang baik antara pasien dan antar perawat dan perawat dengan perawat dapat dilakukan apabila mutu pelayanan keperawatan menjadi fokus terhadap tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, mutu pelayanan keperawatan/kesehatan menjadi alasan pertama bagi pasien dan keluarga dalam memilih rumah sakit. Salah satu upaya dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan yakni dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dengan memberikan rasa tanggung jawab yang lebih tinggi pada perawat melalui model asuhan yang terukur sehingga terjadi peningkatan motivasi kerja, meningkatnya kinerja perawat dan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif terhadap gambaran pelaksanaan metode penugasan tim keperawatan dimasa covid- 19 di ruang rawat inap RSUD IE Moeis Samarinda tahun, 2020.

Kata Kunci : Komunikasi, Hubungan, Perawa

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat, sering kali mengalami permasalahan yang menyangkut tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang dianggap kurang memadai atau memuaskan. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah kualitas pelayanan keperawatan (Depkes RI, 1994).

Salah satu bentuk pelayanan keperawatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberikan rasa tanggung jawab perawat yang lebih tinggi sehingga terjadi peningkatan kinerja perawat yang optimal sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan yang meningkat. Pelayanan keperawatan ini akan lebih optimal tentunya dengan penerapan model

asuhan keperawatan, dalam hal ini model TIM dalam praktek keperawatan profesional karena kepuasan pasien ditentukan salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang optimal (Fisbach, 1991).

Hasil analisis menunjukkan bahwa Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) berbanding lurus dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di Rumah Sakit. Kata kunci : Model asuhan keperawatan professional, meningkatnya motivasi kerja perawat meningkatnya kinerja dan dampak pada kepuasan pasien. Dengan demikian, maka pelayanan pasien menjadi sempurna sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Asuhan keperawatan yang rendah menyebabkan mutu pelayanan keperawatan juga menurun dan akhirnya memicu ketidakpuasan pasien, hal yang demikian akan terus menerus berulang jika tidak segera diatasi. Menurut Azwar (1996) pasien merasa kurang puas terhadap

pelayanan keperawatan karena pelayanan tersebut tidak optimal.

Dalam penerapan model asuhan keperawatan profesional, apabila tanggung jawab atau peran perawat baik dalam hal dokumentasi, timbang terima, supervisi, dan sentralisasi obat tidak dijalankan dengan baik, yang berarti menunjukkan kinerja kerja perawat juga menurun (Nursalam, 2002). Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil asuhan keperawatan efektif dan optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien (Anna, 2001). Tujuan dari riset ini adalah mengetahui gambaran pelaksanaan penerapan asuhan keperawatan dengan menerapkan model penugasan tim keperawatan di masa covid-19 di ruang rawat covid RSUD IE Moeis Samarinda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu pengambilan data atau gambaran data

dari hasil penelitian digunakan untuk menganalisa kejadian yang sedang berlangsung. Penelitian ini telah melalui uji etik pada Poltekkes Kemenkes Kaltim dengan nomor ethical clearance LB. 02.01./7/2101/2020.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa ini bertujuan untuk melihat gambaran umum tentang karakteristik responden, berupa usia, jenis kelamin, pendidikan dan pelatihan, ruang perawatan, dan lama kerja,

Tabel 4.1 Distribusi Frekwensi Responden berdasarkan Karakteristik perawat R.Covid-19 RSUD IE MOEIS Samarinda tahun 2020.

Variabel	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
Usia:		
a. 23 – 30 tahun	24	61,53
b. 31 – 37 tahun	15	38,46
Jenis kelamin		
a. Laki-laki	7	17,94
b. Perempuan	32	82,05
Tingkat Pendidikan		
a. D3 Perawat	31	79,48
b. D4/ S1 Keperawatan	3	7,69
c. ners	5	12,8
Pelatihan		
a. BTCLS/BHD/PPGD	38	97,04
b. Tidak pernah	1	2,05
Lama Bekerja		
a. Kurang dari 1 tahun	2	5,00
b. 1 – 5 tahun	24	61,05
c. 6 – 13 tahun	13	33,03

Dari tabel diatas diketahui bahwa Sebagian besar perawat yang

bekerja diruang perawatan covid -19 adalah perawat yang berusia antara 23-30 tahun. Sebagian besar adalah perawat perempuan dan masih berpendidikan D3 keperawatan (75%), namun demikian ada 5 orang perawat yang berpendidikan ners, hampir seluruhnya perawat yang bekerja di ruang perawatan covid-19 sudah mengikuti berbagai latihan terutama BTCLS/BHD/PPDS, perawatan luka dasar dan modern, cardio vaskuler, audio metri, spiro metri, laktasi, EKG, assesor keperawatan dan komunikasi efektif. Sebagian besar perawat baru bekerja antara 1-5 tahun (61%) namun ada juga perawat yang sudah bekerja 6-13 tahun.

Implementasi tugas dalam perannya sebagai kepala ruangan

Data yang diperoleh dari kepala ruangan bahwa pada tahap perencanaan harian kepala ruangan telah melaksanakannya dalam katagori selalu melaksanakan, artinya dalam katagori baik sekali, kegiatan tersebut meliputi mengikuti confrence pagi dan siang dengan dinas pagi dan melakukan identifikasi masalah yang

akan disampaikan pada saat conference pagi, seperti jumlah pasien yang dirawat, tingkat ketergantungan klien (klasifikasi klien) diagnosa dan rencana tindakan, dan melakukan identifikasi sarana dan jumlah perawat yang dinas pada saat itu.

Dari data mengenai pengorganisasian yang dilakukan oleh kepala ruangan diataranya menunjuk ketua tim dan menunjuk perawat pelaksana, membagi pasien kepada perawat pelaksana dilakukan sering, artinya dalam katagori baik demikian juga dalam hal menentukan target target pelayanan kepada tim keperawatan dilakukan dengan kategori baik.

Dalam hal supervisi kepala ruangan melaksanakan supervisi dan pengarahan kepada tim keperawatan diperoleh data bahwa hal tersebut dilakukan dalam katagori baik atau sering dilakukan. Demikian juga dalam memberikan pengharhargaan atas prestasi kerja setiap hari dilakukan dalam katagori baik.

Kepala ruangan mengevaluasi pelayanan yang dilakukan oleh staff dalam katagori baik, namun dalam hal

menyampaikan visi misi rumah sakit dalam katagori kurang baik.

Implementasi tugas perawat dalam perannya sebagai ketua tim keperawatan

Data yang diperoleh dari ketua tim bahwa dirinya selalu mengikuti pre dan post confre setiap mengawali dan mengahiri dinas, selanjutnya selalu menerima pembagian tugas dari kepala ruangan untuk merawat pasien yang ditunjuk oleh kepala ruangan, setelah menerima pasien yang menjadi tanggungjawabnya ketua tim selalu mengkaji kembali pasien pasien nya dan selanjutnya diberikan di (bagi) kepada tim keperawatan yaitu perawat lainnya sebagai perawat pelaksana.

Diagnosa dan rencana tindakan keperawatan yang dirumuskan oleh ketua tim selalu dikomunikasikan kepada perawat pelaksana, demikian juga tugas tugas keperawatan tertentu sering didelegasikan untuk dilakukan oleh perawat pelaksana.

Ketua tim memberikan pengarahan yang terkait dengan masalah keperawatan dalam hal prosedur dan asuhan keperawatan ini

dalam katagori sering dilakukan, demikian juga mengenai memberikan pujian dan penghargaan sering dilakukan.

Tugas pendokumentasian keperawatan diperoleh data bahwa ketua tim selalu membuat pendokumentasian keperawatan yang menjadi tanggungjawabnya bekerjasama dengan perawat pelaksana.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi perawat dalam melaksanakan tugas berdasarkan peran dan tanggungjawab sebagai anggota/perawat pelaksana dalam tim keperawatan

Aktifitas	Frekuensi	Prosentase (%)
Menerima Tugas dari ketua tim keperawatan		
Baik	23	69,66
Kurang baik	13	39,39
Melakukan tindakan Keperawatan sesuai dengan delegasi yang diberikan oleh ketua tim		
Baik	30	90,90
Kurang baik	6	18,18
Melakukan Observasi sesuai dengan kebutuhan klien		
Baik	31	93,93
Kurang baik	5	15,15
Mengikuti Ronde/ Visite Keperawatan		
Baik	30	90,90
Kurang baik	6	18,18

Dari data diatas dapat di simpulkan bahwa terdapat 23 perawat (69%) yang menerima tugas pendelegasian dengan katagori baik, sedangkan 13 perawat (39%) perawat menerima pendelegasian kurang baik,

Manajemen keperawatan dengan menerapkan model penugasan tim keperawatan adalah model yang saat ini banyak dipilih oleh banyak manajer keperawatan untuk mengelola asuhan keperawatan, karena disamping sederhana praktis dan dapat dilakukan dalam kondisi ketenagaan keperawatan masih banyak yang berpendidikan diploma.

Hasil penelitian terhadap karakteristik responden lebih dari Sebagian perawat yang bekerja di ruang covid-19 adalah berusia antara 23-30 tahun (61,03%) dari 39 perawat hampir seluruhnya adalah perawat perempuan, dan mayoritas pendidikan mereka adalah D3 keperawatan sedangkan perawat berpendidikan ners terdapat 12%. Umumnya semua perawat yang bekerja di ruang covid sudah mendapat berbagai pelatihan keterampilan.

Hasil penelitian terhadap implementasi manajemen model asuhan penugasan tim keperawatan pada masa covid-19 didapatkan gambaran bahwa belum seluruhnya perawat pelaksana menerima tugas sebagai tim keperawatan dengan baik

artinya secara rinci tugas tugas yang disampaikan oleh ketua tim kepada perawat pelaksana (anggota tim) belum dapat diterima oleh seluruh perawat pelaksana, artinya terdapat 36% perawat pelaksana belum menerima tugas dengan baik, meskipun ketua tim keperawatan sudah melakukan pembagian tugas dengan kategori baik, dan kepala ruangan sudah melaksanakan pengarahan dalam katagori baik.

Menurut Hoffart dan Woods (1996, dalam Kesuma Atmaja & Hajjul Kamil) penerapan MPKP dikembangkan berdasarkan kegiatan keperawatan yang terdiri dari lima pilar utama, yaitu; management approach, compensatory reward, professional relationship, professional value dan patient care delivery system. Model Praktek Keperawatan Profesional dapat meningkatkan kepuasan perawat sehingga menurunkan angka perpindahan perawat dan meningkatkan kepuasan klien serta memperpendek lama rawat (Sitorus 2006, p. 75).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Atmaja and Kamil 2017),

yang menyatakan bahwa pelaksanaan hubungan profesional dalam pelaksanaan MPKP tidak sesuai sebanyak 21,3%, artinya masih terdapat masalah hubungan antar perawat dalam tim keperawatan.

Hal ini dapat diasumsikan bahwa ada masalah dalam penerapan nilai-nilai profesional dalam penerapan model tim keperawatan yaitu masalah hubungan interpersonal dalam tim yang dapat diasumsikan oleh beberapa faktor antara lain usia, pendidikan dan lama kerja, pengalaman atau masalah kepemimpinan dan komunikasi interpersonal.

Pelaksanaan hubungan profesional dalam implementasi model penugasan tim keperawatan dalam konteks MPAKP di masa covid-19 Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Hubungan profesional perawat dalam penerapan model penugasan tim keperawatan dalam kategori baik yaitu 69,66%, namun demikian masih terdapat 13 orang (39,39%) belum dalam kategori baik.

Hubungan ini dapat terjadi melalui sistem pendokumentasian keperawatan, operan tugas jaga, konferensi awal dan akhir, pembagian tugas yang jelas dan rinci dan pembahasan kasus. Hubungan profesional dengan praktisi kesehatan lain dikenal dengan kolaborasi (Hoffart dan Woods, 1996). Professional relationship didefinisikan sebagai hubungan antara tim pemberi layanan kesehatan (Gillies, 1994 dalam Imelda, 2011). Hubungan ini meliputi komunikasi profesional, sistem pendokumentasian keperawatan, operan tugas jaga, konferensi awal dan akhir, bekerja sama secara tim dan kemampuan dalam memimpin.

SIMPULAN

Perawat yang bekerja di ruang rawat covid-19 mayoritas berpendidikan D3 keperawatan, dengan lama kerja rata-rata 1-5 tahun. Perawat pelaksana dalam hal menerima pendelegasian tugas-tugas dari ketua tim masih terdapat kategori kurang baik, tindakan pendelegasian memerlukan kemampuan dalam hal komunikasi dan hubungan interpersonal yang

baik, kemampuan tersebut kiranya harus ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini terselenggara berkat bantuan dari beberapa pihak ;

1. Direktur Poltekkes Kemenkes Kaltim atas bantuan dana penelitian dari DIPA 2020 Poltekkes Kemenkes Kaltim.
2. Direktur RSUD IE Moeis Samarinda,
3. Kepala bidang keperawatan RSUD IE Moeis,
4. Perawat di R.Rawat Covid-19 yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Douglas, Laura Mae. (1992) *The effective Nurse : Leader and Manager* ., 4 Th. Ed.,. Mosby - year book, Inc.
- Gillies , DA., (1994),. *Nursing Management a System Approach*, 2nd.ed., W. B. Saunders. Jurnal keperawatan Volume 1 tahun 2000 ., FIK UI.
- Marquis, B.L. dan Huston, C.J. (1998). *Management Decision Making for Nurses*(3rd ed) Philadelphia: Lippincot – Raven Publisher
- Swanburg, R.C, (1993) *lintrouction leadership & nursing for Clinical nurses.*, Jones & Bartlett Publisher Inc

Hasibuan (1996) *organisasi dan motivai* cet 1., Jakarta Gunung Agung

Ilyas (1999) Kinerja Jakarta Pusat kajian ekonomi kesehatan FKM UI Mngkunegara A.P (200) *Manajemen sumberdaya manusia* Bandung ; Rosda

Rasmun (2002) *Tesis magister Analisisi hubungan karakteristik perawat dn iklim kerja dengan disiplin kerja perawat pelaksana di RSUD BanyumasJawa tengah;* Pasca Sarjana UI

Ratanto (2013) *Tesis magister keperawatan hubungan faktor iternal dan eksternal dengan Atmaja, Kesuma, and Hajjul Kamil.* 2017. "Penerapan Model Praktek Keperawatan Profesional Di Rumah Sakit Cut Nyak Dhien the Aplication of Professional Nursing Practice Model At Cut Nyak Dhien Hospital," 1–9.

Hidayah, Nur. 2014. "Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Tim Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit" VII (2).

Rakhmawati, Oleh Windy, S Kp, and M Kep. 2017. "Metode Penugasan Tim Dalam Asuhan Keperawatan." *Asuhan Keperawatan 2: 1–9.*