

## HUBUNGAN PENGETAHUAN PERAWAT DENGAN PEMENUHAN INDIKATOR MUTU RUANG PERAWATAN Di RSUD MEUTIA KABUPATEN ACEH UTARA

Endang Sugiarni<sup>1\*</sup>, Putri Tia Novita<sup>2</sup>, Fauziah<sup>3</sup>, Husna Maulida<sup>4</sup>, Yolanda Amelia Putri<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Bumi Persada, Lhokseumawe,

\* Corresponding Author: [een.endang121@gmail.com](mailto:een.endang121@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received : Dec 14, 2024

Revised : Jan 21, 2025

Accepted : Jan 27, 2025

Available online : Jan 30, 2025

#### Kata Kunci:

ditulis menggunakan format seperti abstrak, cantumkan 3 - 5 kata kunci, yang dipisah oleh tanda koma (,)

#### Keywords:

Maximum of 5 keywords separated by comma (,), crucial to the appropriate indexing of the papers, are to be given.

### ABSTRAK

Indikator mutu pelayanan dibuat untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, sehingga perlu perbaikan terus menerus dan berkelanjutan. Indikator mutu berfokus pada pemahaman, pengendalian, dan peningkatan proses kerja daripada mengoreksi kesalahan individu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan di Rumah Sakit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif cross sectional. Pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 116 responden. Pengolahan data editing, coding, processing, dan cleaning, dan menggunakan uji chi quare. Hasil penelitian pengetahuan perawat yang didapati bahwa pengetahuan perawat mayoritas baik yaitu sebanyak 80 perawat (68.9%) dan kategori kurang baik sebanyak 36 perawat (31%). Pemenuhan indikator mutu menunjukkan hasil seluruh perawat D III sudah melakukan pemenuhan indikator mutu dengan sangat baik dengan persentase 83.7% dan hampir mencapai 100%. Hasil uji analisis bivariat memperoleh nilai hasil p value (0,033) < (0.05), maka dapat disimpulkan terhadap hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat terhadap pemenuhan indikator mutu ruang perawatan. Disarankan bagi perawat bahwa pentingnya pengetahuan tentang indikator mutu dan juga perawat D III tetap harus melanjutkan pendidikan ke tahap selanjutnya guna mampu menambah pengetahuan perawat terkait hal yang bersangkutan dengan profesi khususnya dalam pemenuhan indikator mutu.

### ABSTRACT

Quality service indicators are developed to meet or exceed patient expectations, necessitating continuous and sustainable improvement. These indicators focus on understanding, controlling, and enhancing work processes rather than correcting individual errors. This study aims to determine the relationship between nurses' knowledge and the fulfillment of quality indicators in hospital care units. This research is a quantitative study with a cross-sectional design. The sampling technique used is accidental sampling, with a total of 116 respondents. Data processing included editing, coding, processing, and cleaning, and analysis was conducted using the Chi-Square test. The results showed that the majority of nurses had good knowledge, with 80 nurses (68.9%) falling into the good category, and 36 nurses (31%) in the less knowledgeable category. Fulfillment of quality indicators revealed that all nurses with a D-III nursing degree had fulfilled the indicators very well, with a fulfillment rate of 83.7%, nearing 100%. The bivariate analysis

*showed a p-value of 0.033, which is less than 0.05, indicating a significant relationship between nurses' knowledge and the fulfillment of quality indicators in the care unit. It is recommended that nurses recognize the importance of knowledge related to quality indicators and that nurses with a D-III degree should continue their education to enhance their professional knowledge, particularly in fulfilling quality service indicators.*

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.

Copyright © 2021 by Author. Published by Universitas Bina Bangsa Getsempena



## PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO), International Council of Nurses (ICN) (2020) perawat merupakan kontribusi utama dalam meningkatkan kesehatan, baik secara nasional maupun global terkait dengan masalah kesehatan dan pemberian perawatan terintegrasi yang berpusat pada masyarakat. Banyaknya agenda dalam global sulit terealisasi tanpa adanya peran perawat yang memiliki pendidikan, keterampilan dan pengetahuan. Pengetahuan merupakan landasan utama dalam melakukan keterampilan dan sikap yang baik, jika perawat memiliki pengetahuan yang baik maka akan lebih mudah meningkatkan kemampuan dalam pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2018). Indikator kualitas pelayanan adalah pendekatan sistemik yang digunakan untuk merencanakan dan menerapkan peningkatan kinerja yang berkelanjutan serta menjamin kualitas dan mutu pelayanan. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan menekankan pada pemeriksaan berkelanjutan dan peningkatan proses kerja oleh tim profesional kesehatan yang kompeten dalam menerjemahkan indikator mutu pada layanan yang diberikan (Kartika, 2022). Indikator mutu pelayanan dibuat untuk memenuhi atau melampaui harapan pasien, sehingga perlu perbaikan terus menerus dan berkelanjutan. Indikator mutu berfokus pada pemahaman, pengendalian, dan peningkatan proses kerja daripada mengoreksi kesalahan individu. Peningkatan indikator mutu pelayanan akan dicapai berbanding lurus dengan kinerja yang diberikan. Pasien meyakini bahwa memasukkan indikator mutu ke dalam praktik keperawatan sehari-hari akan menghasilkan pengalaman pasien yang lebih positif. Namun, perawat bekerja dalam konteks perawatan kesehatan, dimana perawat harus mendapatkan otonomi atas praktik mereka sendiri untuk meningkatkan pengalaman pasien (Kartika, 2022).

Menurut Kartika (2022) dalam memberikan sebuah layanan yang optimal, maka semua elemen pendukung di Rumah Sakit harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk di dalamnya adalah perawat. Hakikatnya, hasil mutu dan kualitas layanan akan menghadirkan kepuasan, karena kepuasan erat kaitannya dengan peningkatan pelayanan. Semakin excellent pelayanan yang diberikan kepada pasien

maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Pasien tentunya terlibat dalam pengukuran kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan melalui pengalaman yang dialaminya. Selain itu faktor kompetensi tenaga medis dan komunikasi yang baik tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan medis yang lebih baik (Kartika, 2022).

Di Amerika, Eropa dan Australia masing-masing memperlihatkan kualitas yang rendah dibawah 50%. Amerika sebesar 32%, Eropa 32,3% dan Selandia Baru 52% serta terdapat kurangnya pengetahuan 25,5% dalam indikator mutu pelayanan kesehatan. Di Indonesia berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2022) didapatkan data di Sumatera Barat, mutu pelayanan yang baik masih berkisar pada angka 66,7 % dengan kepuasan pasien 53%. Setelah mengkaji hal ini, dapat disimpulkan bahwa masih rendah pencapaian indikator mutu keperawatan di rumah sakit sehingga kepuasan pasien juga masih rendah tingkat pengetahuan perawat terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Kepuasan pasien juga merupakan indikator mutu pelayanan keperawatan, sehingga jika mutu yang dilaksanakna baik, maka kepuasan pasien juga akan baik (Arfebi, 2022).

Pengetahuan perawat tentang indikator mutu pelayanan keperawatan sangat berpengaruh terhadap capaian mutu itu sendiri, hal ini sesuai dengan pendapat Nursalam (2017) dalam bukunya tentang manajemen keperawatan menjelaskan tentang mutu pelayanan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan akan menuntut atau mengeluh bila pelayanan keperawatan yang didapat tidak sesuai dengan haknya. Sehingga kualitas rumah sakit tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita (2021) di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda, Banda Aceh mengatakan bahwa penerapan indikator mutu pelayanan keperawatan, paling banyak pelaksanaannya dalam kategori baik (70.7%), disamping itu, masih ada juga pelaksanaan yang kurang baik yakni sebesar 23.3%, hal ini disebabkan karena pelayanan dan pemenuhan kewajiban pasien masih sangat terbatas di Rumah Sakit tersebut. Rumah Sakit Umum Cut Meutia merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang terletak di Jalan Lintas Sumatera, Buket Rata, Kec Blang Mangat, Kota Lhokseumawe yang sering disapa sekarang RSUCM Aceh Utara. Rumah Sakit ini sudah memiliki akreditasi yang sangat bagus di mata masyarakat dikarenakan kelengkapan alat medis, tentu juga tidak luput dari tingkat pelayanan warga rumah sakit tersebut. Diketahui sebelumnya bahwa

jumlah perawat rawat inap yang lulusan D III keperawatan sebagaimana terlampir adalah 163 orang, dari sekian banyaknya perawat tersebut tentu akan memiliki pengetahuan berbeda dan tentu memiliki kelengkapan administrasi yang sangat bagus.

Penerapan indikator mutu di RSUD Cut Meutia Aceh Utara sudah berjalan sesuai standar untuk setiap unit rawat inap memiliki indikator berbeda. Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Cut Meutia di dapatkan bahwa form indikator perawatan untuk setiap ruangan memiliki standar persentase sebesar 100% yang didapatkan dari salah satu staf bidang akreditasi. Berdasarkan wawancara dengan salah satu staf ruangan bidang akreditasi, mengatakan bahwa indikator tersebut belum semua perawat memahami dan melakukannya sesuai prosedur, ditambahkan juga jika hasil penelitian masih dibawah standar yang ditentukan maka akan diadakan sosialisasi terhadap perawat tentang indikator mutu perawatan. Kesenjangan antara capaian mutu pelayanan yang selalu tercapai dan tingkat pengetahuan antar perawat yang berbeda-beda tersebut membuat saya tertarik melakukan penelitian adakah hubungan antara pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.

## METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif korelasi*, *deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 163 perawat D III yang bekerja di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yakni sejumlah 116 orang. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *chi-square*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisa Univariat

#### a. Karakteristik Responden

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Data Perawat D III Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara

Karakteristik	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
<b>Usia</b>		
25 - 30	27	23,3
31 - 35	29	25
36 - 40	32	27,6
41 - 45	28	24,1

Karakteristik	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	82	70,7
Laki - laki	34	29,3
<b>Masa Kerja</b>		
1 - 5	25	21,6
6 -10	65	56
11 -15	26	22,4
Total	116	100

Berdasarkan tabel 1 diatas karakteristik responden yang didapatkan bahwa mayoritas responden berusia 36-40 tahun sebanyak 32 perawat (27.6%), responden tertinggi kedua yaitu berusia 31-35 tahun sebanyak 29 perawat (25%), selanjutnya responden 41-45 tahun sebanyak 28 perawat (24.1%) dan responden paling sedikit berusia 25-30 tahun sebanyak 27 perawat (23.3%). Mayoritas jenis kelamin perempuan sebanyak 82 (70.7%) dan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 34 (29.3%). Masa kerja mayoritas responden adalah 6-10 tahun yaitu sebanyak 65 (56%), selanjutnya 11-15 tahun sebanyak 26 (22.4%) dan minoritas adalah 1-5 tahun yaitu sebanyak 25 (21.6%).

#### b. Pengetahuan Perawat

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Indikator Mutu Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara (n= 116)

Pengetahuan	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
Baik	80	68,9
Kurang Baik	36	31
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa frekuensi pengetahuan perawat mayoritas baik yaitu sebanyak 80 perawat (68.9%) dan kategori kurang baik sebanyak 36 perawat (31%).

#### c. Pemenuhan Indikator Mutu

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang Indikator Mutu Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara (n= 116)

Pemenuhan Indikator Mutu	Frekuensi (n)	Frekuensi (%)
Baik	97	83,7
Kurang Baik	19	16,3
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 diperoleh frekuensi terhadap pemenuhan indikator mutu ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara bahwa seluruh perawat D III sudah melakukan pemenuhan indikator mutu dengan sangat baik dengan persentase 83.7% dan hampir mencapai 100%.

## 2. Analisa Bivariat

**Tabel 4.** Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pemenuhan Indikator Mutu Perawatan

Pengetahuan	Pemenuhan Indikator Mutu				Lain-lain		P-Value
	Baik	%	Kurang Baik	%	Jumlah	%	
Baik	f	%	f	%	f	%	
Baik	64	80	16	20	80	100	
Kurang	33	91,6	3	8,3	36	100	0,033
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>83,7</b>	<b>19</b>	<b>16,3</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil analisis uji statistik dengan menggunakan analisa bivariat menunjukkan Pvalue  $0,033 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Antara Pengetahuan Perawat Terhadap Pemenuhan Indikator Mutu Perawatan Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Tujuannya untuk mengetahui bahwa pengetahuan perawat sangat penting dilakukan sesuai dengan standar pemenuhan indikator mutu yang telah ditetapkan oleh rumah sakit dan diawasi dan diarahkan langsung oleh kepala ruangan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan 116 responden di ruang rawat inap didapatkan hasil analisa dengan menggunakan uji Chi Square menunjukkan nilai sig. P value =  $0,033 < \alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat hubungan antara pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu perawatan di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian Widyaningsih (2022) yang berjudul Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Sensus Harian Mutu.

Dengan Pemenuhan Indikator Mutu Ruang Perawatan Di RS Universitas Muhammadiyah Malang. Hasil analisis dengan menggunakan Chi Square kategori baik terlihat hasil uji statistik didapatkan nilai P value =  $0,011 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang relevan antara pengetahuan perawat terhadap pemenuhan indikator mutu sensus harian.

Hal ini juga dipertegas oleh Kartika (2021) tentang Studi Deskriptif Pelaksanaan Manajemen Dan Indikator Mutu Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD M. Natsir Solok. Untuk penerapan indikator mutu pelayanan keperawatan, paling banyak

pelaksanaannya dalam kategori baik (66.7%), walau tidak dapat dipungkiri, masih ada pelaksanaan yang kurang baik yakni sebesar 33.3% berdasarkan hal tersebut dapat diketahui tingkat pengetahuan perawat sangat signifikan terhadap pemenuhan indikator mutu.

Penelitian terkait juga dilakukan oleh Arfebi (2022) tentang hubungan pengetahuan perawat dengan keselamatan pasien pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan uji chi-square. Hasil uji didapatkan ( $p$ ) = 0,005. Karena nilai  $p < 0,05$  maka ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat dengan keselamatan pasien pada indikator mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Hal ini juga dilakukan oleh Fatimah (2021) menyebutkan bahwa berdasarkan hasil analisis bivariate dengan menggunakan Chi-Square ( $\chi^2$ ), pada tabel  $2 \times 2$  dan ada nilai  $E < 5$ , maka uji *Chi Square* yang digunakan adalah *Fisher's Exact Test* untuk melihat adanya hubungan pengetahuan dengan sikap caring perawat pada ruang inap rumah sakit Medistra Jakarta. Diperoleh hasil bahwa nilai  $p$  value *Fisher's Exact Test* 0,002 nilai ini lebih kecil dari = 5% (0,05), maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan pengetahuan dengan sikap caring perawat pada ruang rawat inap rumah sakit Medistra Jakarta.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiarti (2017) tentang Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang proses Keperawatan Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RS Jati Sampurna Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penelitian ini menggunakan uji Chi Square Test terlihat nilai  $p = 0.022$  dan nilai ini lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak maka ( $H_1$ ) diterima. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan perawat tentang proses keperawatan dengan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap. Artinya tingkat pengetahuan perawat tentang proses keperawatan mempengaruhi pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RS Jati Sampurna Bekasi dan derajat keeratannya sebesar 0,550 (55%). Dengan demikian hasil penelitian dapat diklasifikasikan pada kategori "Cukup Kuat"

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa Ada hubungan Tingkat pengetahuan perawat dengan Pemenuhan Indikator Mutu Perawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara dengan hasil  $p$  value = 0.033  $p < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat

pengetahuan perawat maka semakin baik pula kinerja perawat dalam meningkatkan pencapaian mutu asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dalam mengoptimalkan pemenuhan indikator mutu dan untuk terus memotivasi perawat serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik lagi dalam melakukan asuhan keperawatan dengan memperhatikan standar yang telah ditentukan oleh rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfebi, Y., Sasmita, F. N., Listiana, D., & Dwiana, D. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Keselamatan Pasien pada Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9 (2), 829-836. <https://doi.org/10.33024/jikk.v9i2.5383>
- Baihaqi, L. F., Etlidawati, E. (2020). Hubungan Pengetahuan Perawat Dengan Pelaksanaan Keselamatan Pasien (Patient Safety) di Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Tegal. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, (Edisi Khusus) 318-324. <https://doi.org/10.30651/jkm.v0i0.5648>
- Depkes RI. (2005). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Kesehatan*: Jakarta.
- Ellina, A. D., Skripsia, C. D., Nashrun, M. I., & Fatima, H. (2023). Implementasi Penilaian Kinerja Berbasis Indikator Mutu Keperawatan Di Rumah Sakit Baptis Kediri. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3 (1), 31-42.
- Fatimah, S., Marni, M. (2021). Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Caring Perawat pada Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Medistra Jakarta. *Jurnal Afiat: Kesehatan dan Anak*, 7 (1), 45-58. <https://doi.org/10.34005/afiat.v7i1.2143>
- Kartika, I., R., Syofia, A., & Dewi, R. (2022). Studi Deskriptif Pelaksanaan Manajemen Dan Indikator Mutu Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD M. Natsir Solok. *Human Care Journal*, 7 (2), 351-358.
- Kementerian Kesehatan RI. 2018. *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada UPTD Puskesmas. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020*, 122-134.
- Notoatmodjo. (2018). *Metodelogi penelitian ilmu keperawatan*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pujiharti, I., & Widiastuti, T. A. (2017). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Perawat Tentang proses Keperawatan Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rs Jati Sampurna Bekasi Tahun 2017. *Afiat*, 3(2), 365-378.
- Rosita, S., Arina, A., & Muhazar, M. (2021). Faktor Yang Berhubungan dengan Eektivitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Serambi Saintia Jurnal Sains dan Aplikasi*, 9 (2), 112-119. <https://doi.org/10.32672/jss.v9i2.3863>