



Research article

Strategi Pengembangan Kapasitas Perawat dalam Pelayanan Kesehatan

Suprpto Suprpto<sup>1</sup>, Rifdan Rifdan<sup>2</sup>, Hamsu Abdul Gani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departemen Keperawatan, Politeknik Sandi Karsa Makassar

<sup>2,3</sup>Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar

Article Info

Abstrak

Article History:

Received:28-01-2021

Reviewed:20-02-2021

Revised:06-03-2021

Accepted:22-04-2021

Published:30-06-2021

Key words:

perawat;

pengembangan kapaistas;

pelayanan kesehatan;

Pengantar; kemampuan, keterampilan dan sikap profesionalisme perawat dan akuntabilitas penyelenggaraan publik kesehatan perlu ditingkatkan pada aspek profesionalitas. Tujuan; mengkaji dan menjelaskan; bagaimana strategi pengembangan kapasitas perawat dalam pelayanan kesehatan. Metode: peneleitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumen. Analisis menggunakan deskriptif kualitatif dengan cara penyederhanaan data, penyajian data, dan kesimpulan serta dilakukan pengabsahan data dengan triangulasi data. Hasil: menunjukkan bahwa strategi pengembangan kapasitas perawat pada pelayanan kesehatan dapat diwujudkan dengan pendidikan dan pelatihan berbasis aspek spiritual dan aspek teknologi. Kesimpulan; bahwa sikap perawat melalui dimensi spiritualitas dan teknologi terhadap pelayanan kesehatan kepada pasien terus digelorakan agar terbentuknya mentalitas baru ini yang bercirikan orientasi yang lebih holistik.

**Abstract.** Introduction; the ability, skills and professionalism of nurses and accountability of health public administration need to be improved in the professional aspect. Destination; review and explain; how is the strategy for developing the capacity of nurses in health services. Methods: qualitative research data collection was carried out by observation, interviews and document study. Analysis using descriptive qualitative by simplifying data, presenting data, and conclusions and validating the data by triangulating data. Results: shows that the strategy for developing the capacity of nurses in health services can be realized by education and training based on spiritual aspects and technological aspects. Conclusion; that the attitude of nurses through the dimensions of spirituality and technology towards health services to patients continues to be encouraged so that the formation of this new mentality is characterized by a more holistic orientation.

Corresponding author

: Suprpto Suprpto

Email

: [atoenurse@gmail.com](mailto:atoenurse@gmail.com)



[About CrossMark](#)

## **Pendahuluan**

Paradigma baru pelayanan kesehatan mengisyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada standar pelayanan kesehatan. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. (Rahayu, 2003) mengutip pendapat Devas (2016) menyoroti bahwa kegagalan pelayanan publik antara lain disebabkan (1) tidak adanya kebebasan manajemen, serta campur tangan politik yang berlebihan dalam pengelolaan pelayanan publik (2) peran ganda dalam pelayanan publik yakni antara tujuan komersial dan sosial serta (3) tenaga pelaksana yang kurang cakap dan tidak profesional dibidang pelayanan.

Menurut (Efendi, 2017) bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik sudah lama menjadi keluhan masyarakat. Masyarakat mengeluh mengenai rumit dan mahal nya harga pelayanan, sementara masyarakat sering mengalami kesulitan untuk memperoleh akses pelayanan terhadap pelayanan publik. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan yang unik dan serba padat. Oleh karena itu rumah sakit sebagai pusat rujukan dari pelayanan tingkat dasar harus menjaga kualitas pelayanan terhadap masyarakat (Widajat, 2013). Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut (Thoha, 2017) “kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Pendelegasian tanggung jawab staf lemah dan penggunaan kemampuan staf yang minimal. Kondisi ini dipicu karena perencanaan dan strategi organisasi belum matang atau bahkan dilakukan sehingga pelayanan kesehatan umumnya kurang terlaksana. Proses pelaksanaan peningkatan kapasitas organisasi ini akan berimplikasi pada struktur organisasi yang masih belum terstruktur dengan baik dan efektif karena lemahnya koordinasi antar personel (Rachmawati, 2017).

Keberadaan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangatlah penting, mendampingi pasien selama 24 jam sehari di samping keluarganya. Perawat harus mempunyai sikap peduli, kasih sayang dan cinta, rasa melindungi, siap membantu, memberi rasa nyaman serta empati pada pasien. Kemampuan, keterampilan dan sikap profesionalisme perawat dan adanya akuntabilitas penyelenggaraan publik kesehatan yang perlu ditingkatkan terutama pada aspek profesionalitas penyelenggaranya. Maka, perlu ada upaya yang dilakukan untuk capacity building perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas di Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan mengkaji sejauh mana langkah-langkah proses capacity building perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

## **Metode**

Merupakan penelitian kualitatif yang mendeskripsikan dan mengkaji tentang pengembangan kapasitas perawat dalam pelayanan kesehatan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan studi kasus. Sumber data dan informan, pada penelitian ini, jenis data diperoleh berdasarkan cara pengumpulannya yakni data primer dan data sekunder. Fokus penelitian, sejauh mana langkah-langkah proses capacity building perawat dalam pelayanan kesehatan. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri maka, peneliti sendiri sebagai instrument penelitian secara umum berhasil mendapatkan data yang valid dan realibel. Lokus penelitian di Rumah Sakit X Kota Makassar, penelitian dilakukan pada bulan Juli–September 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan kajian literatur, dengan cara; proses memasuki lokasi penelitian (getting in), dalam proses ini peneliti mengurus hal-hal yang terkait dengan prosedur izin penelitian di lapangan; ketika berada di

lokasi penelitian (*getting along*), dengan melakukan komunikasi untuk membangun kepercayaan pada informan-informan yang akan dijadikan salah satu data dalam penelitian; pengumpulan data (*logging the data*). Analisis data dengan menggunakan langkah; kondensasi data, menyajikan data, dan menarik simpulan atau verifikasi. Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan pengerucutan, penyederhanaan, peringkasan, dan transformasi data.

## Hasil Dan Pembahasan

Capacity building memiliki kaitan dengan struktur organisasi, dimana capacity building merupakan sebuah proses pembelajaran yang berkesinambungan untuk melakukan pengembangan kapasitas, maka dari itu agar dapat berjalan, diperlukan sebuah frame dalam skala kecil sesuai dengan kondisi organisasi yang berdasar pada struktur organisasi. Hal tersebut memberi implikasi bahwa banyak hal yang harus diperhatikan guna mengembangkan kapasitas organisasinya. Oleh karena itu dibutuhkan manajemen guna menempatkan orang yang tepat di posisi yang tepat (*The Right Man in The Right Place*).

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan sebuah struktur sebagai penjabaran strategi organisasi ke dalam proses pelaksanaannya di lapangan dengan maksud agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien melalui pembuatan stuktur yang fleksibel untuk menyesuaikan dengan kondisi yang dinamis (Brown et al., 2001). Model kepemimpinan untuk transformasi kesehatan selama beberapa dekade yang ada di rumah sakit bahwa administrator dan medis telah beroperasi secara professional (Browning et al., 2011). Bahwa kompensasi dan promosi positif berhubungan dengan prestasi kerja di rumah sakit, Ini sinyal bahwa fungsi evaluasi kinerja perlu diklarifikasi kepada karyawan dan ditingkatkan sehingga dapat memainkan peran yang lebih baik dalam meningkatkan prestasi kerja (Khatibi et al., 2012). Menurut hasil penelitian (Pananrangi.M et al., 2020) semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan haknya dalam memperoleh pelayanan termasuk pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator positif meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan

Eksistensi organisasi amat ditentukan oleh kapasitas seorang perawat, karena perawat merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Olehnya itu capacity building perawat ditentukan oleh adanya komitmen bersama, kepemimpinan, reformasi peraturan, reformasi kelembagaan, sumber daya dan budaya (Soeprapto, 2003). Apabila aspek kompetensi perawat dapat terwujud maka akan melahirkan capacity building organisasi rumah sakit yang meliputi kemampuan rumah sakit dalam mengembangkan (1) Policy capacity, (2) Implementation Authority dan (3) Operational Efficiency (STIA, 2012). Peran dukungan dan keterlibatan (*stake holder supporting*) serta upaya mengkonsolidasikan perubahan disimpulkan belum maksimal (Daiyan, 2018). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara perubahan organisasi terhadap kinerja (Prawirodirjo, 2007). Bahwa terdapat hubungan antara sikap, keterampilan dan pengetahuan dalam keterlaksanaan kegiatan perkesmas (Suprpto, et al., 2020).

Menguatkan proses lahirnya capacity building perawat maka diperlukan model sebagai pendekatan dalam mengakselerasi percepatan lahirnya konsep baru dalam memberikan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pendekatan spiritual adalah suatu cara menggunakan makna, nilai, tujuan dan motivasi dalam mengambil keputusan yang dibuat dan segala sesuatu yang patut dilakukan, spiritual adalah kecerdasan hati Nurani (Zohar & Marshall, 2007). Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat dinyatakan bahwa pendekatan spiritual dicirikan oleh nilai-nilai tertentu yang tampak baik dalam diri sendiri, orang lain, alam, kehidupan, dan apapun yang dianggap sebagai ‘Yang Hakiki’ (the Ultimate). Spiritualitas membuat seseorang merasakan kerinduan dan dorongan kuat untuk memahami berbagai hal dalam hidup, bisa berkenaan dengan agama ataupun yang lainnya (Ivtzan et al., 2013). Pendekatan spiritual dalam penelitian ini sebagai model baru dalam pengembangan capacity building perawat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dimensi spiritual didasari dengan praktik keagamaan yang berhubungan dengan dimensi ketuhanan sebagai pemilik kekuatan tertinggi. Untuk

menjalin hubungan kedekatan dengan tuhan, melalui kegiatan-kegiatan keagamaan dengan harapan dapat dimudahkan dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsinya sebagai perawat. Oleh karena itu pendekatan spiritual seorang perawat dapat dicirikan dengan menggunakan landasan agama dalam bekerja melayani pasien. Dorongan yang kuat dan ikhlas untuk bekerja sebagai pengejawantahan ritual ibadah bahkan dapat memudahkan setiap persoalan pekerjaan yang dihadapinya. Menurut hasil penelitian (Husaeni & Haris, 2020) bahwa terdapat hubungan antara penerapan aspek spiritualitas perawat dengan pemenuhan kebutuhan spiritual pada pasien rawat inap.

Pendekatan teknologi dalam penelitian ini adalah model yang dikembangkan dalam mendorong lahirnya capacity building. Pendekatan pelayanan perawat berbasis teknologi merupakan kecepatan, kemudahan, dan ketepatan dalam melakukan tindakan keperawatan yang berarti juga pelayanan keperawatan bergantung kepada efisiensi dan efektifitas struktural yang ada dalam keseluruhan sistem suatu rumah sakit. Dengan demikian pendekatan spiritual dan teknologi merupakan suatu strategi pengembangan capacity building perawat dalam rangka menghasilkan pelayanan kesehatan yang survive pada Rumah Sakit. Hasil penelitian (Suprpto et al., 2020) bahwa tidak ada pengaruh antara faktor kepribadian dan lingkungan terhadap disiplin perawat.

Kemudahan penggunaan dan manfaat dirasakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan TI, Sebaliknya kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat dirasakan. Pemerintah kota Palembang merasakan manfaat penggunaan TI dalam memberikan pelayanan kepada sektor publik. Sebaliknya walaupun teknologi informasi banyak memberikan kemudahan dan memberikan manfaat yang besar namun penerimaan teknologi masih terbatas (Rahadi, 2007). Metode pengembangan sistem pelayanan pasien pada puskesmas sehingga memudahkan pihak puskesmas mengolah data pasien dan rekam medis pasien hingga menjadi laporan (Mandiri, 2016). Menurut (Probowulan, 2016) teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan e-government semakin tinggi tingkat teknologi yang digunakan maka semakin baik penerapan e-government dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan (Rahmawati, 2010). Dipengaruhi oleh usia responden, pendidikan terakhir dan lama kerja serta ketersediaan alat pelindung diri (Suprpto, 2019).



Gambar 1. strategi Pengembangan kapasitas perawat

## Simpulan Dan Saran

Bahwa proses pelaksanaan capacity building bagi perawat sudah berjalan, namun belum optimal. Berimplikasi pada struktur organisasi yang masih belum terstruktur dengan baik dan efektif karena lemahnya koordinasi antar personel. Pendelegasian tanggung jawab staf lemah dan penggunaan kemampuan staf yang minimal. Kondisi ini dipicu karena perencanaan dan

strategi organisasi belum matang atau bahkan dilakukan sehingga pelayanan kesehatan umumnya kurang terlaksana dengan baik.

### Daftar Rujukan

- Brown, L., LaFond, A., & Macintyre, K. (2001). *Measuring Capacity Building*, Carolina Population Center. Chapel Hill: University of North Carolina at Chapel Hill.
- Browning, H. W., Torain, D. J., & Patterson, T. E. (2011). *Collaborative healthcare leadership: A six-part model for adapting and thriving during a time of transformative change*. Center for Creative Leadership White Papers.
- Daiyan, W. S. (2018). The Influence of Organizational Culture on the Performance of Health Workers in the Inpatient Installation of Rs Tadjuddin Chalid Makassar City. *Jurnal Mitrasehat*, 8(2).
- Efendi, S. (2017). Analisis Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Peningkatan Minat Baca Peserta Didik Di Smp Negeri 1Galesong Selatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Husaeni, H., & Haris, A. (2020). Aspects of Spirituality in Meeting the Patient's Spiritual Needs. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.445>
- Ivtzan, I., Chan, C. P. L., Gardner, H. E., & Prashar, K. (2013). Linking religion and spirituality with psychological well-being: Examining self-actualisation, meaning in life, and personal growth initiative. *Journal of Religion and Health*, 52(3), 915–929.
- Khatibi, P., Asgharian, R., SeyedAbrishami, S. Z., & Manafi, M. (2012). The effect of HR practices on Perceived Employee Performance: A study of Iranian hospitals. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(4), 82–99.
- Mandiri, J. S.-S. N. (2016). Web-Based Health Center Service Information System. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 2(1).
- Pananrangi, M. A., Nippi, A., Panyiyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). Quality of Health Services at Public Health Center Padongko. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.398>
- Prawirodirjo, A. S. (2007). Analisis Pengaruh Perubahan Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan dan Kinerja Pegawai Dirjen Pajak. Tesis.
- Probowulan, D. (2016). The Impact of Information Technology and Human Resources on the Implementation of E-Government as a Form of Public Service. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 13(01).
- Rachmawati, A. M. (2017). Organizational Capacity Building in Health Services at Pucang Sewu Health Center, Surabaya City. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(1), 57–67.
- Rahadi, D. R. (2007). The role of information technology in improving services in the public sector. *Seminar Nasional Teknologi*, 2007, 1–13.
- Rahayu, A. Y. S. (2003). Pelayanan Publik dan Penyuluhan Pembangunan. Dalam Ida Yustina, Adjad Sudrajat.
- Rahmawati, D. (2010). The Influence of the Use of Information Technology on the Quality of Service for Administrative Staff and the Effect of the Quality of Service for Administrative Staff on Student Satisfaction in FISE UNY. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2).
- Soeprpto, R. (2003). Capacity Building of Local Government Towards Good Governance. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik FIA Universitas Brawijaya*, Nomor, 4, 2003.
- STIA, L. A. N. (2012). Capacity Building Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota di Indonesia. Laporan Penelitian Tim Peneliti STIA LAN. Makassar.
- Suprpto. (2019). Relationship between satisfaction with nurse work performance in health services in hospitals. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(10), 785–788. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.02912.7>
- Suprpto, S., Herman, H., & Asmi, A. (2020). Nurse Competency and Managing Level of Community Health Care Activities. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2 SE-

Articles). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.386>

Suprpto Suprpto, Cahya Mulat, T., & Syamsi Norma Lalla, N. (2020). Environmental and Personality Influences on Nurse Discipline Public Health Center. In *International Journal of Nursing Education* (Vol. 12, Issue 4).

<https://doi.org/http://medicopublication.com/index.php/ijone/article/view/11262>

Thoha, M. (2017). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Kencana.

Widajat, R. (2013). *Being a great and sustainable hospital*. Gramedia Pustaka Utama.

Zohar, D., & Marshall, I. (2007). *SQ-Kecerdasan Spiritual*. Mizan Pustaka.