

Pengaruh Dimensi Mutu dan Peran Kepala Ruangan Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana RSUD Selasih Pangkalan Kerinci

Ardenny¹, Rohani²

^{1,2}Poltekkes Kemenkes Riau

email : ardenny_2010@yahoo.coi.id

Abstract : The quality management system is an order that ensures the achievement of the planned objectives and quality objectives including in the nursing service. The purpose of this study is to determine the effect of quality management system and head of the inpatient ward on the performance of nurses in RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. The design of this study using SEM approach with SmartPLS with the specified sample is all nurses inpatient room is 52 people. The research instrument used questionnaire with data collection method through secondary data and primary data through interview process and field observation. The result of research shows that there is influence between variable dimension quality (R square 0,000) and role of room head (R square 0,038) to nurse performance at RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. R Square value of nurse performance variable equal to 0,259% meaning 25,9% kinerja nurse influenced by dimension of quality and role of head of room. It is suggested to the hospital to develop the quality of service in the quality dimension namely the dimension of reliability (reliability) and empathy (empathy) in improving the performance of nurses in the inpatient ward. While for the role of the head of the room can be improved through training-related management functions.

Keywords: Dimension of Quality, Performance, Role of Room Head

Abstrak : Sistem manajemen mutu merupakan suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran mutu yang direncanakan termasuk di dalam pelayanan keperawatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem manajemen mutu dan kepemimpinan kepala ruangan rawat inap terhadap kinerja perawat pelaksana di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan SEM dengan *SmartPLS* dengan sampel yang ditetapkan adalah seluruh perawat ruangan rawat inap berjumlah 52 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan metode pengumpulan data melalui data sekunder dan data primer melalui proses wawancara dan observasi lapangan. Hasil penelitian terdapat pengaruh antara variabel dimensi mutu (R square 0,000) dan peran kepala ruangan (R square 0,038) terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Nilai R Square variabel kinerja perawat sebesar 0,259% artinya sebesar 25,9% kinerja perawat dipengaruhi oleh dimensi mutu dan peran kepala ruangan. Disarankan pada pihak Rumah Sakit untuk mengembangkan kualitas pelayanan dalam dimensi mutu yakni dimensi keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) dalam meningkatkan kinerja perawat pelaksana di ruangan rawat inap. Sedangkan untuk peran kepala ruangan dapat ditingkatkan melalui pelatihan-pelatihan terkait fungsi manajemen.

Keywords: Dimensi Mutu, Kinerja, Peran Kepala Ruangan

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Mutu pelayanan yang baik menyebabkan pasien puas sehingga bersedia menggunakan jasa pelayanannya di waktu yang akan datang. Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan, dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan (Kemenkes RI, 2012).

Sistem manajemen mutu merupakan suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran mutu yang direncanakan termasuk di

dalam pelayanan keperawatan (Semuel & Zulkarnain 2011). Agar penyelenggaraan pelayanan keperawatan dapat menjangkau tujuan dan sasaran yang diinginkan, maka pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan Standar Pelaksanaan Operasional (SPO) yang ditetapkan (Kemenkes RI, 2012). Menurut Pratiwi (2016) bahwa rendahnya implementasi sistem manajemen mutu pelayanan keperawatan menjadi penyebab utama tidak tercapainya tujuan yang diharapkan.

Hasil survei pada kegiatan pendampingan penerapan mutu pelayanan keperawatan dalam pelayanan rawat inap RSUD Selasih ditemukan kesenjangan peran sebagai kepala ruangan dalam penerapan manajemen mutu pelayanan keperawatan yang meliputi fungsi perencanaan,

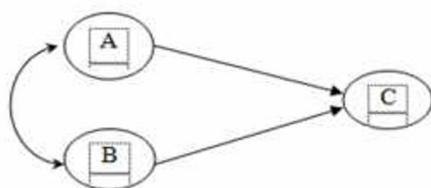
pelaksanaan, pemeriksaan, dan perbaikan. Fokus manajemen mutu pada penelitian ini ditinjau dari lima dimensi mutu pelayanan keperawatan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*aassurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tanggibles*). Penerapan dimensi mutu tersebut dapat ditinjau mulai dari fungsi perencanaan hingga evaluasi yang digunakan untuk perbaikan fungsi manajemen.

Kepala ruangan juga kadang merasa beban kerja yang sangat tinggi yaitu dengan seringnya mereka harus mengikuti rapat-rapat manajemen, dibebani dengan pembuatan laporan-laporan manajemen sehingga mereka merasa tugasnya bertambah seperti tugas administrasi. Akibat dari keterbatasan kemampuan kepala ruangan dalam mengelola unit organisasi maka berdampak buruk terhadap kinerja perawat sebagai bawahannya.

Penelitian bertujuan Pengaruh Dimensi Mutu dan Peran Kepala Ruangan Rawat Inap terhadap Kinerja Perawat Pelaksana RSUD Selasih Pangkalan Kerinci.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode SEM (*Statistic Equation Modeling*) dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan intervensi pada kelompok variabel yang diteliti yaitu kepala ruangan dan perawat pelaksana melalui pelatihan dan pendampingan peran sebagai kepala ruangan dan perawat pelaksana di ruang rawat inap. Selengkapnya dapat dilihat pada skema di bawah ini :



Skema 3.2 Rancangan Penelitian

HASIL

Kuesioner yang digunakan didalam penelitian ini telah melalui rangkaian uji validitas dan reabilitas sehingga layak untuk digunakan dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software Microsoft Office Excel 2007* dan *software program SmartPLS 2.0 M3*.

UJI VALIDITAS

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Cross Loading

Variabel	Sub Variabel	Loading Factor	Nilai Batas/Nilai Kritis	Keterangan
Dimensi Mutu		0,983	0,5	Valid
	Peran Karu	0,960	0,5	Valid
Kinerja	Y1	0,959	0,5	Valid
	Y2	0,723	0,5	Valid
	Y3	0,853	0,5	Valid
	Y4	0,711	0,5	Valid
	Y5	0,778	0,5	Valid
	Y6	0,818	0,5	Valid
	Y7	0,720	0,5	Valid
	Y8	0,853	0,5	Valid

Uji Reabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha & Compsire Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keputusan
Kinerja Perawatan	0,923	0,936	Reliabel
Dimensi Mutu	0,983	0,983	Reliabel
Peran Karu	0,960	0,960	Reliabel

Analisis Univariat:

1. Karakteristik

Penelitian ini sebagian besar berusia 30-40 tahun yaitu sebanyak 32 orang (61,5%), umumnya responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 (94,3%) dengan tingkat pendidikan formal sebagian besar responden Diploma III Keperawatan, dan masa kerja lebih atau sama dengan 5 tahun.

2. Deskripsi Variabel Dimensi Mutu (X₁)

Tabel 3. Analisis Deskriptif pada Variabel Dimensi Mutu

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	1,79	1-2	Setuju
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1,73	1-2	Setuju
3	Jaminan (<i>assurance</i>)	1,71	1-2	Setuju
4	Empati (<i>emphaty</i>)	1,79	1-2	Setuju
5	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1,5	1-2	Setuju
Dimensi Mutu		1,704	1-2	Setuju

3. Deskripsi Variabel Dimensi Mutu (X₂)

Tabel 4. Analisis Deskriptif pada Variabel Peran Kepala Ruangan

No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1	Perencanaan	1,83	1-2	Setuju
2	Pengorganisasi an	1,73	1-2	Setuju
3	Pengarahan	1,75	1-2	Setuju
4	Pengawasan	1,73	1-2	Setuju
Dimensi Mutu		1,76	1-2	Setuju

4. Variabel Kinerja Perawat (Y)

Tabel 5. Analisis Deskriptif pada Variabel Kinerja Perawat

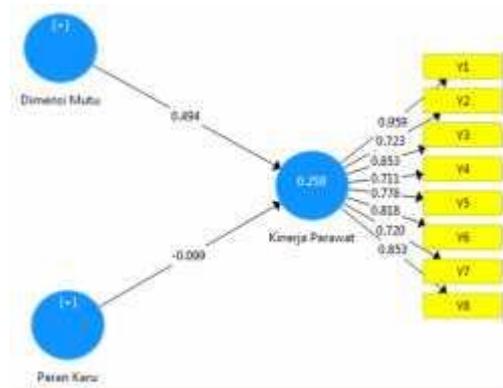
No	Indikator	Rata-rata	Rentang	Kategori
1	Pengetahuan	1,54	1-2	Tanpa diarahkan
2	Kualitas kerja	1,63	1-2	Tanpa diarahkan
3	Produktifitas	1,58	1-2	Tanpa diarahkan
4	Adaptasi	1,60	1-2	Tanpa diarahkan
5	Inisiatif pemecahan masalah	1,56	1-2	Tanpa diarahkan
6	Kooperatif	1,62	1-2	Tanpa diarahkan
7	Tanggung jawab	1,52	1-2	Tanpa diarahkan
8	Komunikasi	1,62	1-2	Tanpa diarahkan
Kinerja Perawat		1,58	1-2	Tanpa diarahkan

Hasil SmartPLS

Tabel 6. Hasil Uji Model Struktural

Model Struktural	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Perawat	0,259	0,229

Nilai *R Square* variabel kinerja perawat sebesar 0,259 Artinya adalah bahwa sebesar 25,6% variabel kinerja perawat dipengaruhi oleh dimensi mutu dan peran kepala ruangan. Selngkapnya dapat dilihat pada model diagram PLS berikut ini:



Gambar Model Diagram PLS (Loading Factor)

Hasil pengujian Hipotesis dengan menggunakan smartPLS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Dimensi mutu > kinerja perawat	0,494	0,510	0,107	4,630	0,000
Peran Karu > kinerja perawat	0,099	0,106	0,113	1,878	0,038

Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,494 dengan t statistik 4,630 dan Pvalue 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (4,630) > t table (1,960) atau Pvalue (0,000) < 0,05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Dimensi Mutu berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,099 dengan t statistik 0,878 dan Pvalue 0,380. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t-statistik (2,878) > t table (1,960) atau P value (0,038) > 0,05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa peran kepala ruangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Dimensi Mutu terhadap kinerja perawat

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara dimensi mutu terhadap kinerja perawat. Hal ini berarti kinerja perawat akan meningkat seiring peningkatan mutu pelayanan di RSUD Selasih. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa dimensi mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Pengaruh positif menunjukkan bahwa mutu pelayanan searah dengan kinerja

perawat, dimana semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat juga kinerja perawat, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya mutu pelayanan maka akan semakin menurun juga kinerja perawat. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa dimensi mutu mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Melinda (2011) dan Pratiwi, dkk (2016), bahwa dimensi mutu memberikan pengaruh kuat terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih terutama pada dimensi Keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) menjadi indikator yang memberikan kriteria persepsi tertinggi dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya.

2. Pengaruh Peran Karu terhadap kinerja perawat

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa peran kepala ruangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Pengaruh positif menunjukkan bahwa peran kepala ruangan searah dengan kinerja perawat, dimana semakin meningkatnya peran kepala ruangan maka akan semakin meningkat juga kinerja perawat, demikian juga sebaliknya semakin menurunnya peran kepala ruangan maka akan semakin menurun juga kinerja perawat. Pengaruh signifikan menunjukkan bahwa peran kepala ruangan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Abdilah, A.C, dan Wajdi, F. (2011) , Yuliana I, dan Ariefiantoro T (2012), Panjaitan, H, (2010) bahwa kinerja perawat pelaksana dipengaruhi dengan peranan seorang kepala ruangan dalam menerapkan fungsi manajemen pelayanan keperawatan. Fungsi manajerial yang menangani pelayanan keperawatan di ruang perawatan di koordinatori oleh kepala ruang.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh antara variabel dimensi mutu terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan dimensi mutu, maka akan meningkatkan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci.
2. Terdapat pengaruh antara variabel peran kepala ruangan terhadap kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan upaya dalam penerapan peran kepala ruangan, maka akan

meningkatkan kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Selasih Pangkalan Kerinci.

SARAN

Disarankan bagi pihak RSUD Selasih Pangkalan Kerinci hendaknya mengembangkan kualitas pelayanan dalam dimensi mutu yakni dimensi keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*) serta melibatkan peran kepala ruangan dalam meningkatkan kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.C dan Wajdi, F (2011). *Pengaruh Kepemimpinan, stress kerja, disiplin kerja, dan kompensasi dengan kinerja pegawai*, Jurnal Manajemen Sumber Daya, Vol. 12 No. 1 Hal 1-11
- Amaliyah, M., (2014). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dan Kinerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Jurnal Manajemen Keperawatan, 2 (2) pp. 108-115.
- Azwar, A., (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Daisy Debora Grace Pangemanan & Tarore, H., 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Pada Perusahaan Kontraktor Di kota Manado*. Jurnal Ilmiah media Engineering, 3(1), Jurnal Manajemen Keperawatan, pp.49–53.
- Dhinamita Nivalinda, M.C. Inge Hartini, A.S., 2013. *Pengaruh Motivasi Perawat Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana Pada Rumah Sakit Pemerintah di Semarang*. Jurnal Manajemen Keperawatan, 1(2), pp.138–145.
- Hidayat. (2009). *Metode penelitian keperawatan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam,(2014). *Managemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parahita, I.K., (2010). *Analisis Kinerja Kepala Ruang Setelah Mendapat Pelatihan Manajemen Keperawatan Menurut Persepsi Staf Keperawatan di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta*. Unversitas Muhammadiyah Surakarta.
- Panjaitan, H (2012). *Analisis Mutu Pelayanan Melalui Kepemimpinan dan Kinerja Paramedis di RSUD Pasuruan Jawa Timur*, PT. Revka Petra Media, Surabaya.
- Semuel, H. & Zulkarnain, J., 2011. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 13 (2), pp. 162-176.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Yuliana I. dan Ariefiantoro. T. (2012). *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan PT Adira Kredit Cabang Semarang*. Q-MAN Vo.1 No.2 Hal 103-113.