

## BAB 6

### PEMBAHASAN

#### 6.1 Implementasi Sistem Informasi Keperawatan Berbasis Digital

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital telah diterapkan secara optimal sebesar (96,8%). Sistem informasi keperawatan berkaitan dengan aplikasi teknologi kesehatan dan teknologi informasi dalam bidang keperawatan berupa data, pengetahuan dalam pelayanan asuhan keperawatan (Damanik, 2020). Penelitian ini sejalan dengan penilaian kelengkapan dokumentasian asuhan keperawatan secara elektronik di rumah sakit di Jawa Timur yang menyatakan bahwa sebagian besar kelengkapan dokumentasi di pengkajian, diagnosis, intervensi, implementasi dan evaluasi dalam kategori baik (Zamroni, Nursalam and Wahyudi, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya system informasi keperawatan berbasis digital mendorong kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan. Sistem informasi keperawatan berbasis digital mempermudah aktivitas pelayanan kesehatan dan asuhan keperawatan agar lebih efektif dan efisien.

Sistem informasi keperawatan berbasis digital dilaksanakan dengan optimal, dikarenakan pendidikan perawat mayoritas adalah S1 + Ners (49,1%). Pendidikan merupakan salah satu cara seseorang untuk mendapatkan sebuah pengetahuan yang baik. Pendidikan sangat penting dan akan mempengaruhi kognitif seseorang dalam proses peningkatan pengetahuan, peyerapan informasi, menambah pengalaman (Kusyana & Pratiwi, 2019). Perawat dapat berfikir kritis dan dapat membandingkan informasi yang diterimanya berdasarkan pendidikan yang tinggi

dan pengalaman yang baik terkait penerapan teknologi dalam pemberian asuhan keperawatan. Sistem informasi keperawatan digital mempermudah proses asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. System informasi keperawatan memberikan efektivitas dan efisien perawat dalam penginputan dokumentasi asuhan keperawatan.

## **6.2 Kepuasan Kerja Perawat**

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden memiliki kepuasan kerja yang tinggi sebesar (73,87%). Kepuasan kerja perawat adalah model kesenjangan antara harapan standar kinerja yang seharusnya dengan kinerja actual yang diterima pelanggan (Nursalam, 2020). Kepuasan kerja perawat memberikan gambaran terkait perasaan positif atau negatif perawat terhadap pekerjaannya. Apabila perawat tidak puas dalam pekerjaannya akan menimbulkan masalah seperti turnover, meningkatnya tingkat absensi, dan perilaku kerja yang pasif (Febrianita and Yunus, 2017). Perawat yang puas terkait pekerjaannya dengan sistem informasi keperawatan menunjukkan sikap yang positif. Sistem informasi keperawatan memberikan kemudahan dalam pendokumentasian keperawatan (Amalia, Malini and Yulia, 2018). Perawat merasa puas dengan adanya sistem informasi keperawatan dikarenakan beban kerja perawat menjadi ringan, komunikasi dan kerjasama perawat dengan atasan menjadi efektif, kesesuaian konsekuensi balas atas penghasilan dan promosi lebih aktual, dan kesempatan untuk perkembangan lebih tinggi.

Lama kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa lama kerja perawat sebagian besar > 5 tahun (83,7%). Semakin lama seseorang itu bekerja, maka

akan semakin berpengalaman dalam pekerjaannya sehingga akan memberikan kinerja yang lebih baik (Manuhutu et al., 2020). Lama orang bekerja dapat menambah pengalaman dan pemahaman terhadap pekerjaan, yang menjadikan pekerjaannya akan lebih baik dan akan terbentuk komitmen yang tinggi, dan dengan komitmen tersebut akan membuat seseorang lebih bertanggungjawab atas pekerjaannya.

Status pekerjaan atau kepegawaian juga merupakan salah satu faktor penentu kinerja perawat. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa status kepegawaian perawat adalah PNS (65,8%). Status pekerjaan akan berkaitan erat dengan kompensasi yang diberikan, seorang dengan status pegawai tetap tentunya akan memiliki penghasilan yang lebih besar dibanding dengan status kepegawaian kontrak/PKWT, akan tetapi dari faktor tersebut tidak menjadi suatu hal pasti dapat berpengaruh terhadap kinerja perawat (Welebuntu & Gobel, 2020). Perawat yang bekerja masih memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya, karena sebagian besar berpendidikan Ners dan merupakan perawat yang selalu update akan ilmu pengetahuan, sehingga hal itulah yang menjadi motivasi bagi mereka dalam melaksanakan dokumentasi asuhan keperawatan secara optimal dalam sistem informasi keperawatan berbasis digital.

*Salary* juga merupakan faktor penentu kepuasan kerja perawat. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa gaji pokok perawat sebagian besar 3-5 juta/bulan sebanyak (39,2%). Peneliti berasumsi bahwa kepuasan kerja perawat tergambar melalui konsep pekerjaan, imbalan, supervisi atasan, teman kerja, dan promosi. Status kepegawaian dan imbalan gaji yang diterima menjadi salah satu

tolak ukur kepuasan kerja perawat. Kepuasan kerja perawat perlu diperhatikan untuk menjaga keoptimalan pelayanan keperawatan di pelayanan kesehatan.

### **6.3 Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien rawat inap adalah sangat puas 65,49%. Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu; faktor manfaat/benefit, interaksi personal, kepribadian, dan lokasi (Lestari et al., 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, maka dari itu pemberi layanan harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara dilihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Rustifani et al., 2017). Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas (Hafid, 2017). Peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Responden yang mengatakan puas dalam menerima pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pendidikan dan informasi yang diterima terkait prosedur dan manfaat menggunakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah SMA sebanyak (53,2%). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Pendidikan klien dapat meningkatkan kepatuhan, jika dirinya menempuh pendidikan yang aktif (Siswanto et al., 2016). Menurut Notoatmodjo (2012) mengatakan bahwa pendidikan



merupakan salah satu faktor pada karakteristik seseorang yang akan mempengaruhi perilaku. Responden puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, karena fungsi pelayanan di rumah sakit sudah meningkat saat pandemi dan telah menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Kepuasan pasien dalam penggunaan pelayanan kesehatan tidak lepas pula dari pengetahuan yang dimilikinya. Adanya penyebaran informasi memenuhi harapan masyarakat agar kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat (Yulina & Ginting, 2019). Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari et al., 2016). Penyebaran informasi yang diberikan petugas kesehatan terhadap masyarakat merupakan langkah yang paling efektif untuk meningkatkan pengetahuan responden sebagai pengguna pelayanan kesehatan, karena lebih mengerti bagaimana prosedur yang ada dalam pelayanan sehingga menjadikan responden puas dalam penggunaannya.

#### **6.4 Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Keperawatan Berbasis Digital dengan Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap**

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa perawat dan pasien terdapat selisih tingkat kepuasan. Hal ini dapat dilihat bahwa diantara kedua responden tersebut memiliki nilai rerata kepuasan yang berbeda, yaitu perawat 73,87 dan pasien 65,49 sehingga nilai beda mean antara responden adalah 18,474, yang artinya terdapat selisih yang jauh antara kedua responden disebabkan oleh sebuah

implementasi sistem informasi keperawatan berbasis digital yang diberikan. Nilai *p-value* sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan kerja perawat dan kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan keperawatan dengan adanya penerapan sistem informasi keperawatan berbasis digital di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Penerapan sistem informasi keperawatan berkaitan dengan aplikasi teknologi kesehatan dan teknologi informasi dalam bidang keperawatan dalam asuhan keperawatan berupa pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi (Damanik, 2020). Sistem informasi keperawatan bertujuan untuk mempermudah kinerja perawat dalam dokumentasi asuhan keperawatan. Penerapan sistem informasi keperawatan dapat dilihat berdasarkan kelengkapan pendokumentasian di *elektronik medikal record* (EMR) (Zamroni, 2021). Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien penerima jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapan pasien (Lestari, Rizany and Setiawan, 2021). Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai terpenuhinya keperluan yang didapatkan dari pengalaman melaksanakan kegiatan, kerjaan atau mendapatkan sesuatu sesuai keperluan yang diinginkan. Kepuasan pasien dapat diukur melalui mutu pelayanan keperawatan dengan lima aspek yaitu, *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* (Nursalam, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan Ismuntania & Kartika (2020), menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan keperawatan dengan

penerapan sistem informasi keperawatan digital dengan tingkat kepuasan pasien. Perilaku dan tindakan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan menjadi persepsi pasien terkait pelayanan keperawatan yang memberikan penilaian terkait yang pasien terima. Sistem informasi keperawatan berbasis digital memberikan kemudahan perawat dalam pekerjaan perawat sehingga mutu pelayanan keperawatan meningkat (Suwignjo et al., 2022). Perilaku dan tindakan keperawatan akan tergambar pada mutu pelayanan keperawatan yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Pakpahan, Sigalingging and Simbolon, 2022).

Berdasarkan pernyataan diatas diasumsikan bahwa sistem informasi keperawatan memberikan kemudahan dalam tugas dan pekerjaan perawat sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan secara nyata dirasakan oleh pasien sehingga berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Sehingga, perlu peningkatan mutu pelayanan dan penilaian kepuasan pasien secara rutin dan berkesinambungan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian sebelumnya didapatkan pendokumentasian yang baik dan benar berbasis elektronik akan dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan juga akan meningkatkan mutu pelayanan dan akreditasi rumah sakit (Juniarti et al., 2020). Penelitian lain didapatkan juga hasil ada hubungan yang signifikan antara dokumentasi keperawatan berbasis web dengan kepuasan di instalasi rawat inap (Agung & Wijaya, 2017). Menurut asumsi peneliti dokumentasi keperawatan berbasis digital akan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang

diberikan, sedangkan dengan mutu pelayanan keperawatan yang baik maka akan mudah untuk menciptakan kepuasan kerja, dikarenakan mengurangi beban perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pangerapan, Palandeng, & Rattu (2018) juga didapatkan hasil terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian yang dilakukan oleh Anggrianni, Adji, Mustofa, & Wajdi (2017) didapatkan ada pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus. Peneliti berpendapat bahwa terdapat pernyataan responden (pasien) mengenai keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan dokter, perawat dan petugas pelayanan saat melayani pasien. Serta keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi pihak rumah sakit dengan baik dan cepat, dan proses konsultasi saat memeriksa kesehatanpun berlangsung dengan baik. Sehingga pasien pun merasa senang dengan interaksi yang terjalin sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi pasien kepada pihak rumah sakit.

BINA SEHAT PPNI