

**PERAN “PAPI KOMO” MENINGKATKAN
RESILIANSI KINERJA PERAWAT
DI RUMAH SAKIT RUJUKAN COVID-19**



RSUP PROF. Dr. I.G.N.G NGOERAH

KATEGORI:
Health Services During Crisis

RSUP PROF. DR. I G.N.G. NGOERAH

2023

PERAN “PAPI KOMO” MENINGKATKAN RESILIANSI KINERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT RUJUKAN COVID-19

Kategori: *Health Services During Crisis*

1. Ringkasan

Perawat yang bekerja di masa pandemi memiliki risiko tinggi mengalami terpapar penyakit Covid-19. Kewajiban profesional di *front liner* menimbulkan kekhawatiran dan berdampak pada resiliensi kinerja profesional praktis perawat menurun. Hasil pra survei terhadap 30 orang pengunjung didapatkan bahwa kepuasan terhadap kinerja perawat dengan nilai indeks 2,54 (kurang puas). Upaya inovasi yang dilakukan dengan menerapkan pola kepemimpinan yang berfokus pada “PAPI KOMO”. Pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional perawat yang diterapkan oleh pimpinan di unit pelayanan Covid-19 dapat menumbuhkan produktivitas kerja yang lebih optimal. Hasil evaluasi penerapan didapatkan resiliensi nilai indeks kepuasan terhadap kinerja perawat 4,12 (sangat puas) dalam melayani pasien Covid-19.

2. Latar Belakang

Kewajiban profesional perawat yang harus dijalankan selama pandemi menimbulkan banyak perawat memiliki kekhawatiran mengenai pekerjaan dan dampak terhadap dirinya sendiri. Kekhawatiran perawat terfokus pada risiko terinfeksi, penularan ke anggota keluarga, *stigma* tentang pekerjaan dan pembatasan kebebasan pribadi. Ketakutan bekerja dalam melayani pasien Covid-19 menyebabkan beberapa perawat memilih berhenti bekerja. Meningkatnya angka perawat yang terpapar infeksi SARS-Cov-2, keterbatasan pemahaman perawat terhadap penularan penyakit SARS-Cov-2, menyebabkan banyak perawat yang menunjukkan interaksi dalam pemberian pelayanan terbatas kepada pasien. Hal ini menjadi kontradiksi terhadap permasalahan psikologis pasien yang terpapar Covid-19, dimana pasien membutuhkan advokasi dan penguatan dari perawat, namun yang didapatkan malah sebaliknya. Pelayanan pasien Covid-19 pada awalnya

terkesan hanya untuk memberikan data kehadiran tenaga perawat namun belum menunjukkan kinerja yang professional. *Gap* kinerja perawat dimana harapan dengan kenyataan kontradiksi yang berdampak terhadap angka mortalitas dan LOS (*Length Of Stay*) perawatan pasien menjadi memanjang sehingga berdampak pada pembiayaan lebih meningkat. Berdasarkan dari hasil studi pendahuluan pada perawat di ruang isolasi didapatkan bahwa kinerja perawat pada awal perawatan pasien Covid-19 dengan nilai kinerja < 60% (Kinerja Kurang Baik). Responden sebagian besar menyampaikan kinerja perawat masih belum optimal, baik dari sisi perilaku, pengembangan profesional dan hasil klinis pelayanan keperawatan.

Indikator kemampuan perawat untuk menjelaskan situasi dan kondisi kesehatan pasien didapatkan hasil bahwa pasien kurang puas dengan nilai indeks (2,54). Pasien selaku pengguna dan sebagai pelanggan nyata (*real customer*) memberikan nilai sesuai pengalaman yang diterima pada saat dirawat di ruang isolasi Covid-19. *Patient experience* adalah salah satu unsur yang dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan dan sebagai media untuk marketing yang datangnya dari pelanggan di suatu rumah sakit. Atas dasar inilah yang menggugah perhatian penulis untuk melakukan inovasi sebagai upaya penyelesaian permasalahan serta meningkatkan kinerja perawat dan mencapai kepuasan pelanggan dengan penguatan (PAPI KOMO) pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional perawat dalam menciptakan kinerja yang professional.

3. Tujuan

Adapun tujuan mendasar yang ingin dicapai dari inovasi ini adalah kepuasan pelanggan dan resiliensi perawat dengan kinerja yang baik pada masa pandemi Covid-19. Target spesifik yang ingin diraih adalah diketahuinya resiliensi dari kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien pada sebelum dan setelah penerapan **Pemberdayaan Psikologis dan Komitmen Organisasional (PAPI KOMO)** di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah. Penguatan dengan melakukan analisis menggunakan bantuan statistik untuk mengetahui efektivitas “PAPI KOMO” serta implikasinya kepada perawat dan pengguna layanan kesehatan bagi pasien, keluarga, masyarakat dan rumah sakit.

4. Langkah-Langkah

Kegiatan diawali pertemuan tim Gugus Kendali Mutu untuk mengidentifikasi isu aktual yang terjadi di unit kerja serta memprioritaskan berdasarkan *Urgency, Seriousness, dan Growth*. Isu prioritas yaitu belum optimalnya resiliensi kinerja perawat di ruang isolasi Covid-19. Berdasarkan dari hasil kajian dan diskusi yang dilakukan bidang pelayanan keperawatan, komite keperawatan dan penanggung jawab di unit layanan Covid-19, dapat diidentifikasi penyebab isu dan disepakati solusi pemecahkan masalah dengan kebijakan metode “PAPI KOMO”. Metode “PAPI KOMO” adalah upaya penguatan pemberdayaan psikologis dan meningkatkan komitmen organisasional perawat melalui implementasi kebijakan yang ditetapkan pimpinan rumah sakit. “PAPI KOMO” ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan perawat siap dari sisi emosional, siap kemampuan kompetensi serta komitmen dalam memberikan layanan profesional di ruang isolasi. Metode “PAPI KOMO” dilakukan dengan penguatan kompetensi perawat melalui pembekalan dan pelatihan penanganan Covid-19, mentoring dan pendampingan dari pimpinan unit kerja, karantina perawat, menjaga imunitas dengan nutrisi, pengaturan jadwal agar tidak melelahkan dengan shift kerja pendek, serta memberikan *medical check up* rutin untuk perawat. Kebijakan ditetapkan sebagai bentuk suportif pimpinan secara langsung. Kesiapan perawat yang bertugas pada layanan Covid-19 menjadi hal penting karena risiko ditimbulkan sangat besar.

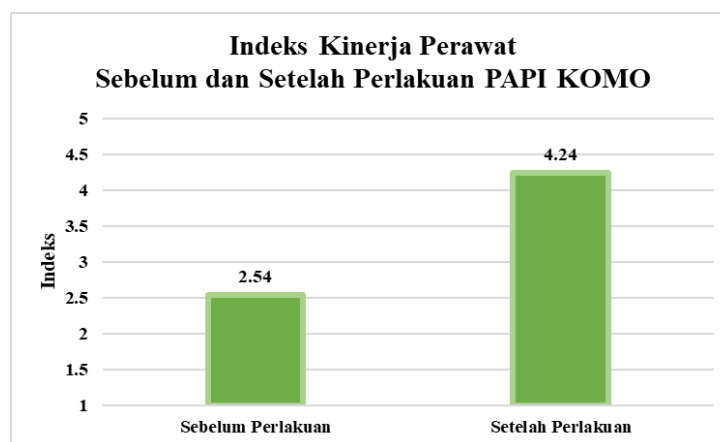
Tahapan selanjutnya melakukan sosialisasi kepada staff dan melakukan penerapan di unit kerja. Sosialisasi menggunakan penyebaran kebijakan dengan *WhatsApp Group* keperawatan. Untuk mengukur efektivitas “PAPI KOMO” dalam meningkatkan resiliensi kinerja perawat pada layanan Covid-19, dilakukan penelitian dengan menggunakan 200 sampel, terdiri dari 100 sampel sebelum penerapan dan 100 sampel sesudah penerapan kebijakan “PAPI KOMO”. Kegiatan penelitian berlangsung pada periode November 2021 – Desember 2021 untuk sebelum penerapan, dan periode Januari – Februari 2022 untuk setelah penerapan dengan teknik purposive sampling. Kegiatan penelitian ini sudah lulus kelaikan etik dari Komisi Etik Penelitian Fakultas Kedokteran Universitas Udayana dengan nomor 2645/UN 14.2.2.VII.14/LT/2021. Tahap akhir kegiatan adalah melakukan evaluasi untuk mengetahui efektif atau tidaknya penerapan kebijakan “PAPI

KOMO” dalam meningkatkan resiliensi kinerja perawat pada layanan Covid-19.

5. Hasil

Hasil penelitian ini dilihat dari implikasi teoritisnya memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan serta referensi bagi peneliti. Pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional memediasi penuh pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja perawat. Perawat yang diberikan perhatian dengan pengembangan kompetensi, motivasi dan pendampingan akan meningkatkan loyalitas dan kebanggaannya terhadap organisasi. Penghargaan dan pengakuan prestasi yang diberikan oleh pimpinan akan dapat meningkatkan layanan yang responsive, empati dan pendekatan caring yang baik.

Sebelum penerapan kebijakan “PAPI KOMO” dapat diketahui bahwa dari 100 responden rerata hasil indeks (rentang 1-5) maka indeks kinerja perawat 2,54 (Buruk), dengan diperkuat dari *patient experience* yang menyatakan bahwa tidak mandi sehari-hari serta belum mendapatkan penjelasan informasi penyakitnya. Setelah penerapan kebijakan “PAPI KOMO” dari 100 responden perawat di ruang isolasi nilai indeks kinerja 4,24 (Sangat Baik) yang dikonfirmasi oleh pasien bahwa telah mendapatkan layanan yang cepat pada setiap keluhan, mendapat kejelasan informasi, caring yang baik oleh perawat. Hal ini diperkuat dengan adanya tingkat kesembuhan pasien Covid-19 meningkat dan kejadian mortality rate menurun di RSUP Prof. Dr. IGNG Ngoerah.



Gambar. Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan analisis menggunakan uji *Chi Square* didapatkan nilai signifikansi (p- value) sebesar 0,001. Dapat disimpulkan bahwa nilai p-value lebih kecil dari *alfa* ($0.001 < 0,05$) yang berarti penerapan metode “PAPI KOMO” efektif dalam meningkatkan resiliensi kinerja perawat di layanan Covid-19. Kinerja profesional perawat dengan perilaku caring, responsif, pengembangan kompetensi akan membangun kesiapan psikologis perawat dan dapat menumbuhkan komitmen organisasional yang tinggi yang dapat berdampak pada implementasi layanan yang mengedepankan keselamatan pasien dan dapat mengendalikan efisiensi pembiayaan layanan. Kinerja perawat yang profesional dapat mempercepat kesembuhan pasien Covid-19, yang tentunya akan dapat mengurangi modalitas terapi yang berujung pada efisiensi layanan. Sentuhan profesional perawat dapat memberikan pengalaman pasien yang positif selama dirawat di rumah sakit, yang nantinya dapat menjadi bagian marketing dalam memasarkan unggulan layanan di RSUP Prof. Dr. IGNG Ngoerah Denpasar.



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. DR. I.G.N.G NGOERAH
Jalan Diponegoro Denpasar Bali (80114)
Telepon. (0361) 227911-15, 225482, 223869, Faximile: (0361)224206



LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL DOKUMEN :

**PERAN PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
DALAM UPAYA RESILIENSI PERAWAT DI RUMAH SAKIT RUJUKAN COVID-19**

Disetujui,

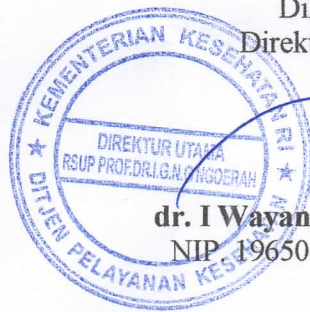
Koordinator Pelayanan Keperawatan,



Dr. Ni Nyoman Ayuningsih, S.Kp., MM
NIP. 196705091990032001

Sub Koordinator Pelayanan Keperawatan Rawat Inap,


Ns. I Made Udayana, SST, SH, S.Kep, M.Kes
NIP. 197811042002121003

Diketahui
Direktur Utama,




dr. I Wayan Sudana, M.Kes.
NIP. 196504091995091001