

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengembangan kompetensi perawat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.

Guna mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*), maka pengembangan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*ability*), dan karakter (*character*), merupakan keharusan, melalui pemberian motivasi, terutama pada kegiatan seperti: simposium, seminar, lokakarya, *knowledge sharing*; berperan aktif dalam menyumbangkan pikiran dalam kesempurnaan pelayanan kesehatan. Pengembangan keterampilan (*skill*) ditujukan pada pengembangan cara bertindak dan proaktif dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan kemampuan (*ability*) ditujukan pada pencapaian target pelayanan; tidak memakai cara lama; dan penemuan ide-ide baru. Pengembangan karakter (*character*) ditujukan pada kemampuan menghindari ketersinggungan, dan emosi antar praktisi kesehatan; keikhlasan untuk mendengar pendapat orang lain secara obyektif; mampu menghadapi permasalahan dan mencari mencari solusi bersama; kerelaan dalam membantu proses pengambilan keputusan; keberanian mengakui kesalahan; dan keikhlasan dalam melakukan pertolongan. Pengembangan kompetensi tersebut telah mewujudkan perawat sebagai aset yang berharga bagi organisasi (*human capital*),

2. Pengembangan *human capital* berbasis kompetensi dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan paripurna

Guna mewujudkan pelayanan paripurna, maka pengembangan inovasi, kreativitas dan inisiatif merupakan keharusan, melalui: pemberian motivasi, kebebasan dalam mengeluarkan gagasan, ide, dalam asuhan keperawatan: pengelola informasi untuk menghasilkan inovasi; kesediaan melakukan hal-hal baru; dan dorongan untuk berkompetisi. Pengembangan inisiatif dilakukan dengan pemberian motivasi dalam pelaksanaan tugasnya, dan pengembangan kreativitas ditujukan pemberian motivasi untuk menghasilkan metode asuhan keperawatan yang lebih bervariasi, dan tidak menunggu instruksi dokter atau *nurse/nurse specialis*,

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka implikasi dari penelitian ini adalah:

1. Perwujudan pelayanan kesehatan prima dan paripurna menjadi keniscayaan, apabila visi, misi, tujuan, sasaran, serta indikator keberhasilan pelayanan belum diwujudkan dalam bentuk rencana strategis. Indikator keberhasilan pelayanan prima dan paripurna harus dievaluasi secara periodik dan berkesinambungan. Indikator tersebut bukan saja dalam bentuk keuangan atau finansial akan tetapi indikator tersebut berwujud kepuasan pelanggan (*service excellence*), strategi pengembangan melalui pembelanjaran sebagai alat kendali. Disamping itu perlu dilakukan pengawasan terhadap mutu pelayanan kesehatan, sesuai dengan standar nasional dan internasional, secara berkelanjutan;

2. Pelayanan kesehatan yang mengutamakan *patient safety* (keselamatan pasien), dan humanis merupakan budaya yang harus diperhatikan, dan perubahan paradigma dalam lembaga pelayanan kesehatan yang saat ini, harus beralih pada *patient centered care*, pengembangan budaya pelayanan dan penanaman karakter individu, penghayatan kode etik, komunikasi dengan pasien dan keluarga dan kepercayaan (*trust*), melalui penguatan pendidikan karakter (olah pikir, olah hati, olah rasa dan olah raga) merupakan persyaratan mutlak yang harus dilakukan, dengan demikian akan menekan jumlah pelanggan yang berobat keluar negeri.
3. Sosialisasi kemampuan lembaga pelayanan kesehatan yang dimiliki, melalui media elektronik, sebagai ajang promosi, merupakan kunci utama, untuk memperkenalkan visi dan pelayanan yang dimiliki kepada masyarakat.
4. Pembinaan intern lembaga pelayanan perlu dilakukan, terutama pengembangan SDM unsur pelaksana pelayanan di lapangan, dengan tetap memperhatikan beban kerja yang dirasakan masih berat dan tingkat stress yang tinggi, dihadapkan dengan tugas dan tanggung jawab terkait asuhan keperawatan kepada pasien.

C. Rekomendasi

Dari hasil penelitian, kesimpulan dan implikasi, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pengembangan kompetensi perawat dalam rangka mewujudkan pelayanan prima, melalui: (1) pengorganisasian jenjang karir; (2) program orientasi; (3) program *internship* atau magang; (4) *mapping* (pemetaan) sesuai dengan bakat dan bidangnya; (5) *assesmen*; (6) proses *credentialing* secara akurat; (7) proses

re-credential; (8) program *Continuing Professional Development* (CPD); (9) program kenaikan tingkat jenjang karir; dan (10) tersedia data dasar profil dan perkembangan setiap tahun.

Pelaksanaan CPD, menerapkan kombinasi metode pembelajaran yang diselaraskan dengan kebutuhan belajar yang relevan dengan ruang lingkup praktik profesional, komitmen pribadi, antusiasme, dan lingkungan kerja yang positif. CPD didasarkan pada prinsip-prinsip pembelajaran orang dewasa dan mencakup elemen interaktif, refleksi, umpan balik, bimbingan atau komponen inovatif lainnya.

CPD, meliputi; *satu* kegiatan praktik yang cenderung mengarah pada perubahan keterampilan dan perilaku, yang pada akhirnya berdampak pada praktik dan profesionalisme asuhan keperawatan; *dua*, pelaksanaan CPD mengkombinasikan berbagai metode pembelajaran, meliputi: pembelajaran interaktif (*interactive activities*); pembelajaran aktif (*e-learning*); dukungan rekan sejawat (*peer learning*); pendampingan & pelatihan (*mentoring & coaching*); dan refleksi & aktivitas (*reflection & reflective activities*); diskusi berbasis kasus, latihan praktis, observasi praktik, dan pembelajaran kelompok; *tiga*, aspek penting dari praktik yang baik adalah mengaitkan CPD dengan mengidentifikasi kebutuhan belajar peserta. CPD yang relevan dengan kerja praktisi, sehingga mampu memotivasi kehadiran dan menghasilkan peningkatan hasil praktik; *empat*, dukungan berkelanjutan setelah menyelesaikan CPD adalah fitur praktik terbaik lainnya. Ini dapat dicapai melalui: materi online, dan bimbingan yang berkelanjutan, komunitas virtual yang disediakan; *lima*, kegiatan CPD mencakup: penilaian kebutuhan, desain pengajaran, manfaat pengembangan (berbasis bukti), metode penilaian,

implementasi dan evaluasi.

Pemilihan metode pembelajaran perlu mempertimbangkan: *satu*, modalitas pembelajaran (*learning modality*); *dua*, lingkungan pelatihan (*training environment*); *tiga*, kehadiran pelatih (*trainer presence*); *empat*, kedekatan (*proximity*); dan *lima*, tingkat interaksi (*interaction level*). Karakter individu yang wajib dimiliki adalah: *satu*, memiliki ketahanan emosional (*emotional resilience*); *dua*, memiliki gairah kerja (*scientific passion*); *tiga*, memiliki etika (*ethical*) yang terpuji; *empat*, memiliki kebugaran secara fisik (*physically fit*) yang prima; dan *lima*, memiliki kemampuan berkomunikasi (*communicative*) secara baik.

2. Pengembangan *human capital* berbasis kompetensi dalam mewujudkan pelayanan paripurna, melalui pengembangan inovasi, kreativitas, dan inisiatif dilakukan dengan pemberian motivasi. Mengingat tidak ada strategi khusus untuk membangkitkan motivasi, maka diperlukan langkah-langkah: *satu*, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif; *dua*, menumbuhkan kepercayaan (*trust*) kepada pimpinan, melalui jalinan komunikasi yang positif; *tiga*, penerapan *reward* dan *punishment* secara adil; *empat*, pengakuan (*recognition*) dan penghargaan dari pimpinan atas prestasi kerjanya; dan pengembangan karir (*career advancement*). Disamping itu, keteladanan, konsistensi pimpinan dan pemberdayaan anggotanya untuk berinovasi, berkreasi, dan berinisiatif dalam pelaksanaan tugasnya.

Pengembangan inovasi dalam perawatan kesehatan (*innovations in primary care*), difokuskan pada: (1), peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan terciptanya kepuasan pasien (*service excellence*); (2),

peningkatan derajat kesehatan pasien; dan (3), penghematan biaya perawatan kesehatan. Pengembangan inovasi melalui: pelatihan, (misalnya pelatihan simulasi, yang mampu membawa perubahan inovatif, mulai dari bermain peran hingga simulasi misi, dengan tugas yang kompleks, dan melibatkan tim; *knowledge creation*; dan dukungan manajemen dan kesesuaian nilai-nilai inovasi. Pengembangan inovasi, kreativitas dan inisiatif, perlu arahan, bimbingan dari unsur pimpinan, pengawasan melekat dan evaluasi secara periodik. Hasil inovasi harus dilakukan pengkajian secara mendalam, dan perlu dituangkan dalam SOP, atau revisi SOP yang telah ada. Hal ini menghindari terjadinya kesalahan prosedur dalam penanganan pasien (*mal praktik*). Perlunya karakter khusus sesuai dengan visi dan misi organisasi. Guna mewujudkan pelayanan prima dan paripurna, perlu dilakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus terintegrasi; ditunjang dengan sumber daya yang memadai; aman; efisien; efektif; efisiensi; terpusat pada pasien; adil dan mudah diakses,

Pengembangan kreativitas melalui: (1) pembuatan dan penerbitan jurnal berkualitas sehingga mampu memunculkan motivasi untuk mendapatkan informasi *up to date*, dalam upaya penyelenggaraan praktik klinisnya; (2) penatalaksanaan manajemen informasi secara akurat; (3) pengembangan perangkat lunak, sehingga informasi dapat dipublikasikan dan diidentifikasi secara tepat;

Pengembangan inisiatif, melalui: (1) komitmen untuk berbagi informasi (*knowledge sharing*), hasil penelitian, transfer teknologi, dan didukung oleh kebijakan dan prosedur dalam pengelolaan teknologi informasi, guna mengakomodir dan menampung perubahan; (2) dimilikinya informasi yang

valid dalam membuat keputusan perekrutan dan promosi jabatan dengan menerapkan metrik konkret (*talent scouting*); (3) mendidik tenaga lainnya untuk mengelola informasi *up to date*, dan bertanggung jawab, melalui praktik, bimbingan mentor, dan CPD; (4) mendorong *knowledge sharing*, sebagai bagian dari kebijakan publikasi; (5) mendorong rencana *knowledge sharing* sebagai bagian dari kebijakan pendanaan, dimana pendanaan berbasis nilai, bukan berbasis hasil; (6) perlunya pendanaan dalam *knowledge sharing*, dukungan untuk repositori, adopsi berbagi infrastruktur, metrik, dan penelitian; dan (7) mempublikasikan *knowledge sharing*, guna memfasilitasi pertukaran praktik dan informasi. Pengembangan inisiatif membutuhkan kemampuan-kemampuan, meliputi: memotivasi atau dorongan untuk lebih maju, faktor ini merupakan faktor utama yang mendukung kemampuan inisiatif, meliputi; kepekaan atau perhatian terhadap lingkungan sekitar termasuk tugas; dan dukungan dari manajemen. Pengembangan kreativitas meliputi: kemampuan melakukan kerja sama dengan pelanggan; modifikasi pelayanan kepada pelanggan; peningkatan kepercayaan diri dan rasa hormat. Adapun kreativitas, dalam pelayanan dapat dilakukan melalui: penerbitan dan pembuatan jurnal berkualitas; manajemen informasi klinis; dan pengembangan perangkat lunak, guna mengidentifikasi informasi sehingga dapat dipublikasikan secara tepat dan andal.

Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima dan paripurna, melalui: (1) pemberian insentif guna memotivasi terciptanya layanan berkualitas; (2) melakukan perubahan pada metode keperawatan, melalui kerja tim; dan (3) memotivasi personil, untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*service excellence*) yang terjangkau; perluasan akses layanan; dan terwujudnya

loyalitas pelanggan. Di samping itu, kelengkapan sarana dan prasarana terkait dengan perkembangan teknologi informasi, maka perlu didukung dengan sistem pelaporan yang akurat; optimalisasi ekonomi SDM; analisis dan intelijen bisnis; *interoperabilitas*; manajemen pelayanan yang handal; fokus pada pelanggan; kemampuan *telemedicine*; sistem digital; SIM-RS dan penerapan manajemen risiko.

