

Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rs Tugurejo Semarang: Perbandingan Dengan Praktik Keperawatan Di Ghana

Ghanivian Ruliff Pribadi^{1*}, Samuel Darkwah², Pandu Arga³

^{1*,2,3} Prodi S1 Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang

Corresponding author* : Ghanivian14@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan faktor krusial yang menentukan kepuasan pasien, namun banyak fasilitas kesehatan masih menghadapi tantangan operasional yang menghambat mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan keperawatan di RS Tugurejo Semarang, menjelaskan karakteristik pelayanan di Ghana, serta menganalisis perbandingannya. Metode yang digunakan adalah studi deskriptif komparatif dengan pendekatan tinjauan pustaka (literature review) serta observasi kontekstual. Hasil menunjukkan bahwa RS Tugurejo memiliki keunggulan pada fasilitas dan sistem terakreditasi, namun menghadapi tantangan pada beban kerja dan optimalisasi komunikasi terapeutik. Sebaliknya, praktik di Ghana sangat terbatas secara logistik, sehingga mutu pelayanan lebih bergantung pada empati dan hubungan interpersonal individu perawat. Simpulan penelitian menegaskan bahwa meskipun infrastruktur berbeda, kompetensi komunikasi dan sikap profesional perawat tetap menjadi penentu utama kepuasan pasien di kedua negara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keperawatan, RS Tugurejo, Ghana, Kepuasan Pasien.

Analysis of Nursing Service Quality at Tugurejo Hospital Semarang: A Comparison with Nursing Practice in Ghana

ABSTRACT

Nursing care quality is a crucial factor in determining patient satisfaction, yet many healthcare facilities still face operational challenges that hinder service quality. This study aims to describe the quality of nursing care at RS Tugurejo Semarang, explain the characteristics of nursing services in Ghana, and analyze their comparison. The method used is a comparative descriptive study with a literature review approach and contextual observation. Results indicate that RS Tugurejo excels in facilities and accredited systems but faces challenges regarding workload and therapeutic communication optimization. Conversely, nursing practice in Ghana is highly resource-limited, making service quality more dependent on the empathy and interpersonal relationships of individual nurses. The conclusion emphasizes that to improve their nutritional status.

Keywords: *Quality of Service, Nursing, RS Tugurejo, Ghana, Patient Satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan dalam sistem kesehatan sangat penting karena keperawatan menjadi profesi kesehatan yang paling banyak berinteraksi dengan pasien. Ide dasar dalam perawatan keperawatan adalah mampu menjamin profesionalisme, demonstrasi komunikasi yang efektif, menunjukkan respons yang cepat, dan menunjukkan empati dalam pelayanan, serta mampu memenuhi semua kebutuhan pasien baik yang bersifat fisik maupun psikologis. Setelah memenuhi pelayanan yang tepat, pasien diharapkan dapat lebih nyaman dan lebih banyak mendapatkan kepuasan dalam perjalanan perawatan kesehatan yang dilakukan. Namun pada kenyataannya, banyak fasilitas kesehatan yang masih menghadapi tantangan dalam pelayanan keperawatan. Masih banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan keperawatan mulai dari respon yang sangat lambat, komunikasi yang tidak cukup, edukasi yang tidak memadai, dan sikap empati perawat yang kurang. Hal ini menunjukkan, adanya celah atau kesenjangan yang cukup besar antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini diperkuat oleh temuan Al-Hammouri et al, (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan secara langsung menjadi prediktor kepuasan pasien. Selain itu, model Donabedian, yang terus relevan dan digunakan secara luas hingga saat ini, menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan ditentukan oleh struktur, proses, dan *outcome*, di mana proses asuhan keperawatan menjadi unsur paling penting dalam membentuk pengalaman pasien Yang et al, (2025). Lebih lanjut, berbagai penelitian menunjukkan isu-isu krusial yang mempengaruhi proses pelayanan. Linda H. Aiken et al, (2018) mengidentifikasi bahwa rasio perawat yang tidak memadai secara konsisten berkorelasi dengan hasil pasien yang buruk di berbagai negara. Penelitian Adisa Osman et al, (2024) memperkuat temuan tersebut dengan menyatakan bahwa komunikasi perawat dan pasien memiliki peran fundamental dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena kemampuan perawat dalam berkomunikasi, berempati, dan memberikan edukasi merupakan faktor langsung yang dinilai oleh pasien.

Dalam situasi perbandingan internasional, penelitian Osman et al, (2025) di Ghana menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit masih sangat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi, kurangnya logistik dan peralatan (keterbatasan fasilitas), serta variasi motivasi dan sikap perawat dalam memberikan asuhan.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif komparatif dengan pendekatan tinjauan pustaka (*literature review*). Sumber data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah internasional terkait model Donabedian dan hasil penelitian spesifik di Indonesia serta Ghana. Selain itu, digunakan data primer tidak langsung berupa observasi kontekstual mengenai praktik keperawatan di

Ghana. Analisis dilakukan dengan membandingkan indikator mutu yang meliputi komunikasi, responsivitas, kompetensi klinis, dan empati.

C. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan melalui tinjauan pustaka dan observasi kontekstual pada dua wilayah berbeda, yaitu RS Tugurejo Semarang (Indonesia) dan fasilitas kesehatan di Ghana. Temuan dikategorikan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Keperawatan di RS Tugurejo Semarang

Aspek Struktur: Rumah sakit memiliki sistem pelayanan yang terorganisir dengan tenaga keperawatan yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai standar rumah sakit tipe B. Namun, ditemukan tantangan pada rasio perawat dan pasien yang belum ideal serta beban kerja yang tinggi.

Aspek Proses: Implementasi asuhan keperawatan (pengkajian hingga evaluasi) sudah berjalan sesuai standar. Kendala utama terletak pada kecepatan respon (responsivitas) dan kualitas komunikasi terapeutik, di mana edukasi kesehatan bagi pasien masih perlu ditingkatkan.

Aspek Outcome: Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman interaksi langsung, terutama saat perawat menunjukkan empati dan keterampilan klinis yang baik.

2. Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ghana

Kondisi Sumber Daya: Pelayanan di Ghana sangat dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, kurangnya peralatan medis, dan jumlah tenaga kesehatan yang tidak sebanding dengan jumlah pasien.

Kinerja Pelayanan: Beban kerja yang tinggi menghambat efektivitas komunikasi dan waktu interaksi antara perawat dan pasien.

Kekuatan Budaya: Meskipun logistik terbatas, perawat di Ghana memiliki nilai budaya yang kuat dalam pendekatan empati dan kedekatan sosial (hubungan interpersonal) sebagai kompensasi atas keterbatasan fasilitas yang ada.

D. PEMBAHASAN

1. Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan di RS Tugurejo Semarang

Kualitas pelayanan keperawatan di RS Tugurejo Semarang secara umum telah mengacu pada standar pelayanan nasional yang mencakup aspek struktur, proses, dan *outcome*. Dari sisi aspek struktur, rumah sakit ini memiliki keunggulan berupa sistem pelayanan yang terorganisir dengan tenaga keperawatan yang memiliki latar belakang pendidikan sesuai standar rumah sakit pemerintah Tipe B. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah beban kerja yang tinggi akibat rasio perawat dan pasien yang belum ideal. Kondisi ini sejalan dengan teori Aiken et al. (2018) yang menyatakan bahwa rasio perawat yang tidak memadai berkorelasi dengan risiko

penurunan kualitas hasil pasien.

Pada aspek proses, meskipun perawat telah menjalankan siklus asuhan secara lengkap (pengkajian hingga evaluasi), responsivitas dan kualitas komunikasi terapeutik masih menjadi catatan. Pasien masih mengeluhkan kurangnya edukasi kesehatan dan keterlibatan perawat dalam memberikan penjelasan tindakan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RS Tugurejo sangat dipengaruhi oleh pengalaman interpersonal langsung; ketika perawat mampu menunjukkan empati dan komunikasi yang baik, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan akan meningkat secara signifikan.

2. Karakteristik Praktik Keperawatan di Ghana

Pelayanan keperawatan di Ghana menunjukkan karakteristik yang unik di tengah keterbatasan sumber daya sistem kesehatan. Berdasarkan temuan Osman et al. (2025), perawat di Ghana beroperasi dalam kondisi lingkungan dengan beban kerja yang sangat tinggi serta keterbatasan fasilitas dan alat medis yang krusial. Kondisi logistik yang minim ini secara langsung berdampak pada efisiensi waktu dan proses asuhan keperawatan.

Meskipun menghadapi tantangan struktural yang berat, perawat di Ghana memiliki kekuatan pada pendekatan empati dan kedekatan sosial yang berakar pada nilai budaya setempat. Hal ini membuktikan bahwa dalam kondisi fasilitas yang kurang memadai, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sangat bergantung pada sikap individu perawat dan kemampuan mereka dalam membangun hubungan terapeutik yang kuat dengan pasien.

3. Analisis Komparatif: Indonesia dan Ghana

Perbandingan antara RS Tugurejo Semarang dan praktik di Ghana mengungkap beberapa poin kritis dalam manajemen mutu keperawatan lintas negara:

1. Persamaan: Kedua konteks menempatkan perawat sebagai garda terdepan asuhan pasien, di mana komunikasi, empati, dan keterampilan klinis menjadi determinan utama kepuasan pasien. Keduanya juga sama-sama berjuang menghadapi isu beban kerja perawat yang tinggi.

2. Perbedaan Struktur: RS Tugurejo memiliki keunggulan pada aspek fasilitas dan sistem pelayanan yang lebih memadai serta terstandarisasi melalui akreditasi. Sebaliknya, di Ghana, kendala utama adalah keterbatasan alat medis dan logistik dasar. +4

4. Fokus Peningkatan: Tantangan di RS Tugurejo lebih ke arah optimalisasi pelayanan dan peningkatan kualitas komunikasi terapeutik. Sementara di Ghana, tantangan lebih bersifat sistemik, yakni kebutuhan akan dukungan logistik dan penambahan tenaga kerja untuk mengimbangi beban kerja. +2
Secara keseluruhan, komparasi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan keperawatan bersifat multidimensi. Kelengkapan fasilitas di rumah sakit seperti RS Tugurejo harus diimbangi dengan kualitas interaksi manusia

(komunikasi dan empati) sebagaimana yang ditunjukkan oleh praktik keperawatan di Ghana, untuk mencapai mutu pelayanan yang holistik

E. KESIMPULAN DAN SARAN

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di RS Tugurejo Semarang dan Ghana memiliki karakteristik yang berbeda namun bermuara pada indikator kepuasan yang sama. RS Tugurejo unggul dalam aspek struktural dan fasilitas, namun perlu mengoptimalkan rasio beban kerja untuk meningkatkan responsivitas serta komunikasi terapeutik. Sebaliknya, pelayanan di Ghana sangat bergantung pada resiliensi interpersonal dan empati perawat guna menutupi keterbatasan logistik yang signifikan. Secara keseluruhan, kompetensi komunikasi dan sikap profesional perawat terbukti menjadi faktor fundamental yang melampaui batasan infrastruktur fisik dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan lintas negara.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Adisa Osman, Nixsion A. Niadawe, Francis Kwabena Larle, Kombat Dahamata, Faustina Erica Akpablie, Bagoniah Theresa Ayeri, Ebenezer Manzuk, Beatrice Asakiya, Atakimah Atinpoka Gloria, Zuwera Issaka, Issaka Fati, & Abubakari Muniru. (2024). Role of Nurse-Patient Communication in Enhancing Patients Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Nursing Research*, 5(2). <https://doi.org/10.70818/apjnr.2024.v05i04.012>
- Al-Hammouri, F., Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Al-Hiary, S. S., Albqoor, M. A., & Shaheen, A. M. (2024). Quality of Nursing Care: Predictors of Patient Satisfaction in a National Sample. *Nursing Open*, 11(8), e2252. <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>
- Linda H. Aiken, Consuelo Cerón, Marta Simonetti, Eileen T. Lake, Alejandra Galiano, Alda Garbarini, Paz Soto, David Bravo, & Herbert L. Smith. (2018). HOSPITAL NURSE STAFFING AND PATIENT OUTCOMES. *Journal of Nursing Management*, 29(3), 322–327. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.011>
- Osman, A., Niadawe, N. A., Kwabena Larle, F., Dahamata, K., Akpablie, F. E., Ayeri, T., Manzuk, E., Asakiya, B., Atinpoka Gloria, A., Zuwera, I., Fati, I., Muniru, A., & Iddrisu, S. (2025). Factors Influencing Work Output or Performance among Nurses and Midwives in a Teaching Hospital in Ghana. *Asian J. Res. Nur. Health*, XXX(xx). <https://journalajrnh.com/index.php/AJRNH/article/view/180>
- Yang, J., Liu, F., Yang, C., Wei, J., Ma, Y., Xu, L., Xie, J., & Wang, J. (2025). Application of Donabedian Three-Dimensional Model in Outpatient Care Quality: A Scoping Review. In *Journal of Nursing Management* (Vol. 2025, Issue 1). John Wiley and Sons Ltd. <https://doi.org/10.1155/jonm/6893336>