



Peningkatan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat

Prima Dewi Kusumwati^{1,a}, Nabila Sophiarany^{2,b}, Muhammad Munip^{3,c,*}

^aUniversitas STRADA Indonesia, Kediri, Indonesia

^bDinas Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Barat

^cProgram Pascasarjana Doktor Kesehatan Masyarakat, Universitas STRADA Indonesia

*Corresponding Author e-mail: munip.gunungsari@gmail.com

Received: March 2026; Revised: March 2026; Published: March 2026

Abstrak: Perawat merupakan unsur strategis dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit karena berperan langsung dalam pemberian asuhan kepada pasien. Kinerja perawat dipengaruhi oleh efektivitas manajemen keperawatan, khususnya peran manajer dalam perencanaan, pembinaan, supervisi klinis, dan evaluasi kinerja. RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai rumah sakit rujukan terakhir menghadapi tantangan berupa tingginya beban kerja di instalasi rawat inap serta keragaman kompetensi perawat, sehingga diperlukan penguatan kapasitas manajerial untuk meningkatkan pengelolaan kinerja perawat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas manajer dalam mengelola kinerja perawat melalui penguatan kompetensi manajerial, perencanaan beban kerja, supervisi klinis, dan evaluasi kinerja. Metode yang digunakan adalah pre-test dan post-test kepada 20 manajer rumah sakit untuk menilai peningkatan pengetahuan sebelum dan sesudah intervensi. Kegiatan dilaksanakan melalui edukasi manajemen kinerja, pelatihan, diskusi kelompok, serta pendampingan penyusunan strategi peningkatan kinerja perawat. Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman manajer terkait manajemen kinerja dan pengelolaan beban kerja perawat. Kategori pengetahuan kurang menurun sebesar 10% (dari 50% menjadi 40%), sedangkan kategori pengetahuan baik meningkat sebesar 45% (dari 15% menjadi 60%). Selain itu, kemampuan manajer dalam monitoring, evaluasi, dan pembinaan perawat di unit kerja juga meningkat. Kegiatan pengabdian ini dapat meningkatkan kemampuan manajer dalam mengelola dan meningkatkan kinerja keperawatan sehingga dapat berkontribusi terhadap mutu layanan kesehatan yang lebih efektif terlihat pada penyeragaman kompetensi perawat, memperjelas peran asuhan keperawatan sehingga berpengaruh terhadap beban kerja perawat yang bertugas di Instalasi Rawat Inap.

Kata Kunci: Kinerja Perawat; Manajer Keperawatan; Supervisi Klinis; Pelatihan Manajerial; Mutu Pelayanan

Improving Nurses' Performance in the Inpatient Installation In RSUD West Nusa Tenggara

Abstract: Nurses are a strategic component in improving the quality of healthcare services in hospitals because they play a direct role in patient care. Nurses' performance is influenced by the effectiveness of nursing management, particularly the role of managers in planning, coaching, clinical supervision, and performance evaluation. The West Nusa Tenggara Provincial Hospital, as the highest referral hospital in the province, faces challenges related to the high workload in inpatient units and the diversity of nurses' competencies. Therefore, strengthening managerial capacity is necessary to improve the management of nursing performance. This community service activity aimed to enhance managers' capacity in managing nurses' performance through strengthening managerial competencies, workload planning, clinical supervision, and performance evaluation. The method used was a pre-test and post-test approach involving 20 hospital managers to assess knowledge improvement before and after the intervention. The activities were conducted through performance management education, training, group discussions, and assistance in developing strategies to improve nurses' performance. The results showed an increase in managers' understanding of performance management and nursing workload management. The proportion of participants in the low knowledge category decreased by 10% (from 50% to 40%), while the good knowledge category increased by 45% (from 15% to 60%). In addition, managers' abilities in monitoring, evaluation, and coaching nurses in their respective units also improved. This activity contributed to strengthening managers' capacity to manage and improve nursing performance, thereby supporting more effective healthcare service quality in inpatient units.

Keywords: Nursing Performance; Nursing Managers; Clinical Supervision; Managerial Training; Service Quality.

How to Cite: Kusumwati, P. D., Sophiarany, N., & Munip, M. (2026). Peningkatan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Lambung Inovasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 174-185. <https://doi.org/10.36312/linov.v11i1.4652>



<https://doi.org/10.36312/linov.v11i1.4652>

Copyright© 2026, Kusumwati et al

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](#) License.



PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu faktor untuk utama penentu tingkat kesejahteraan masyarakat, setiap orang harus memenuhi kondisi sehat dan prima agar dapat memenuhi kebutuhan dasarnya sehingga keberadaan fasilitas layanan kesehatan di tengah-tengah masyarakat merupakan kebutuhan primer yang tidak bisa dinomor duakan. Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang lengkap, baik kuratif maupun preventif, melalui kegiatan pelayanan medis (Kemenkes RI, 2020) yang komprehensif terhadap pasien dan akan dinilai melalui indikator mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan standar yang telah ditetapkan (Herawati et al., 2025).

Peningkatan kualitas dan kapasitas perawat di Instalasi Rumah sakit merupakan strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, keselamatan pasien, serta efektivitas sistem pelayanan secara menyeluruh. Perawat adalah tenaga kesehatan yang memiliki peran besar dalam memberikan asuhan langsung kepada pasien karena memiliki interaksi paling sering dengan pasien secara langsung, sehingga sosok seorang perawat yang baik tentunya sangat diharapkan oleh pasien ataupun keluarganya sehingga kualitas kinerja perawat menentukan keberhasilan pelayanan di Rumah sakit (Prasetya et al., 2021). Dalam pelayanan kesehatan modern, Rumah sakit dituntut tidak hanya memberikan layanan yang profesional, tetapi juga responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pendekatan *patient-centered care* menekankan bahwa mutu pelayanan sangat bergantung pada kualitas dan kinerja tenaga kesehatan, khususnya perawat sebagai pemberi asuhan langsung (World Health Organization, 2016). Oleh karena itu, peningkatan kinerja perawat menjadi kebutuhan strategis yang harus dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga keselamatan dan kepuasan pasien (Institute of Medicine, 2001). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kinerja perawat di Ruang rawat inap memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kinerja perawat, semakin meningkat pula mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah sakit (Sari & Siahaan, 2025).

Peningkatan kinerja perawat menjadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan kualitas asuhan keperawatan. Perawat yang memiliki kinerja baik akan mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Kurupat et al., 2025). Selain itu, kinerja yang optimal juga berkontribusi pada efisiensi pelayanan, menurunkan angka kesalahan medis, meningkatkan citra Rumah sakit, serta mendukung pencapaian standar akreditasi Rumah sakit. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kinerja yang komprehensif melalui penguatan kompetensi, pelatihan berbasis kebutuhan, manajemen beban kerja, supervisi klinis, serta sistem evaluasi kinerja yang berkesinambungan.

Kinerja perawat di Rumah sakit dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor yang saling terkait, baik dari aspek psikologis internal seperti *self-efficacy* dan

motivasi, maupun dari aspek lingkungan eksternal seperti kepemimpinan dan budaya organisasi (Fortuna, 2025). Apabila faktor-faktor tersebut tidak dikelola secara optimal, maka dapat berdampak pada menurunnya mutu pelayanan, meningkatnya risiko keselamatan pasien, serta menurunnya kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan terbesar di provinsi tersebut menghadapi beban pelayanan yang tinggi, kapasitas yang dimiliki lebih dari ± 250 tempat tidur rawat inap dengan tren kunjungan pasien yang mencapai ratusan ribu per tahun dan terus mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien, kompleksitas kasus, serta tuntutan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kondisi ini berdampak pada tingginya beban kerja perawat, khususnya di instalasi rawat inap apalagi dengan rasio perawat dengan pasien mencapai 1:8 hingga 1:10, tingginya volume pelayanan tersebut berimplikasi pada meningkatnya beban kerja tenaga keperawatan (RSUD.Ntbprov, 2024). Dalam praktik pelayanan kesehatan, rasio ideal perawat-pasien di ruang rawat inap berkisar antara 1:4 hingga 1:6 pasien per perawat (Aiken, L. H., 2014). Ketidakseimbangan antara jumlah pasien yang dirawat dengan ketersediaan tenaga keperawatan berpotensi meningkatkan beban kerja perawat serta memengaruhi kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

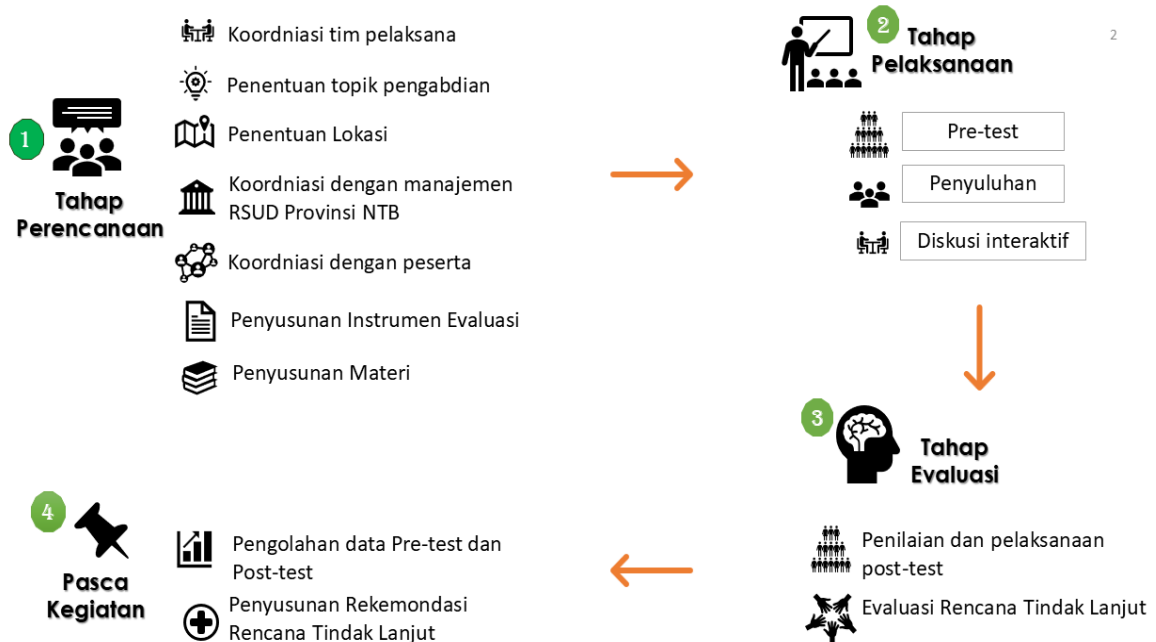
Meskipun berbagai pelatihan telah dilakukan, belum terdapat program sistematis yang berfokus pada penguatan kapasitas manajer sebagai penggerak peningkatan kinerja perawat sehingga diperlukan upaya terencana dan sistematis dalam meningkatkan kinerja perawat di instalasi Rumah sakit melalui pendekatan manajemen sumber daya manusia, penguatan kompetensi, peningkatan motivasi kerja, serta optimalisasi lingkungan kerja yang kondusif. Intervensi yang tepat juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi Rumah sakit. Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini fokus kepada manajemen sumber daya manusia Rumah sakit dalam mengelola tenaga kesehatan (perawat) dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan asuhan keperawatan.

METODE PELAKSANAAN

1. Sasaran

Pengabdian kepada Masyarakat ini berupa penyuluhan peningkatan kinerja perawat di Instalasi rawat inap RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang melibatkan manajer/pimpinan di lingkungan RSUP Nusa Tenggara Barat sebanyak 20 orang yang berkaitan langsung dengan kualitas sumber daya kesehatan di Rumah sakit dan bersedia menjadi peserta sekaligus responden dalam kegiatan ini. Indikator keberhasilan pada pengabdian ini adalah terlaksananya setiap tahapan dalam pengabdian yang ditunjukkan dengan diperolehnya hasil test *Pre-test* dan *Post-test* yang berbeda sehingga dapat diketahui adanya peningkatan pemahaman manajer atau pimpinan RSUP NTB terhadap beban kerja perawat yang tinggi dan kompetensinya yang tidak merata sehingga dapat menjadi dasar identifikasi perannya dalam pengelolaan kinerja perawat, permasalahan perawat dalam asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Provinsi NTB.

2. Metode Kegiatan



Gambar 1. Tahapan Kegiatan

2.1. Perencanaan

Pada tahap perencanaan ini, tim melakukan koordinasi untuk menentukan topik dan lokasi pengabdian. Setelah itu tim melakukan koordinasi dengan manajemen puskesmas untuk menyampaikan maksud dan tujuan dilaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat serta melakukan analisis masalah dan kebutuhan di lokasi. Selanjutnya tim menyepakati waktu dan tempat pelaksanaan program dan siapa saja yang akan menjadi peserta dalam kegiatan ini. Setelah itu tim melakukan penyusunan materi dan instrumen evaluasi untuk melihat dampak dilaksanakan program ini terhadap peserta.

2.2. Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan program dilakukan secara sistematis dan bertahap, diawali dengan pre-test untuk mengidentifikasi tingkat pemahaman awal peserta dengan mengajukan lembar kuesioner terdiri dari 25 pertanyaan yang mencakup 5 pertanyaan tentang asuhan keperawatan, 5 pertanyaan manajemen keperawatan, 5 pertanyaan manajer sebagai supervisi klinis, 5 mutu pelayanan keperawatan dan 5 strategi peningkatan kinerja Perawat menggunakan skala likert dengan 5 kategori 1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak setuju, 3. Netral, 4. Setuju dan 5. Sangat Setuju yang kemudian dikategorikan pengetahuannya menjadi 3 kategori yaitu Kurang, Cukup dan Baik. Selanjutnya, kegiatan penyuluhan dilaksanakan dengan penyampaian materi yang berkaitan dengan gambaran beban kerja serta kompetensi yang dimiliki oleh perawat sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas manajerial dan pelayanan. Adapun pelaksanaan kegiatan pada Senin, 12 Januari 2026 di Auditorium RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2.3. Tahap Evaluasi

Setelah seluruh rangkaian kegiatan inti dilaksanakan, tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi sebagai bagian dari proses refleksi dan pengukuran capaian program. Evaluasi ini dilakukan melalui pemberian post-test dengan mengajukan

pertanyaan yang sama pada saat pre-test untuk menilai tingkat pemahaman manajerial atau pimpinan terkait beban kerja serta kompetensi yang dimiliki oleh perawat, sehingga dapat diketahui efektivitas kegiatan yang telah dilaksanakan.

2.4. Pasca Kegiatan

Setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan, tim melanjutkan dengan mengolah data hasil pre-test dan post-test secara menyeluruh. Dari hasil tersebut, tim kemudian menarik kesimpulan dan menyusun rekomendasi sebagai bahan perbaikan dan tindak lanjut ke depan.

3. Analisis Tingkat Keberhasilan Program Pengabdian

Data yang diperoleh dianalisis dengan analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik peserta sedangkan hasil pre-test dan post-test dianalisis secara komparatif untuk mengidentifikasi perubahan tingkat pemahaman peserta sebelum dan sesudah pelaksanaan penyuluhan. Analisis ini bertujuan untuk menilai efektivitas program dalam meningkatkan wawasan manajerial atau pimpinan terkait pengelolaan beban kerja serta penguatan kompetensi perawat. Apabila hasil post-test menunjukkan adanya peningkatan skor dibandingkan dengan pre-test, maka dapat diinterpretasikan bahwa kegiatan penyuluhan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pengetahuan peserta. Peningkatan ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan transfer materi, tetapi juga menunjukkan adanya penguatan perspektif manajerial dalam memahami distribusi beban kerja yang proporsional dan pengembangan kompetensi perawat secara berkelanjutan.

Dengan demikian, hasil evaluasi tersebut diharapkan menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kinerja perawat, khususnya di Instalasi Rawat Inap RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Upaya ini penting untuk mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada mutu serta keselamatan pasien

HASIL DAN DISKUSI

Kinerja perawat merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan keperawatan (Kurniawan & Syah, 2020). Kinerja perawat merupakan hasil kerja yang dicapai perawat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pelayanan keperawatan sesuai standar profesi, prosedur operasional, serta etika pelayanan kesehatan. Kinerja ini mencakup kemampuan memberikan asuhan keperawatan, komunikasi terapeutik, keselamatan pasien, dokumentasi, serta kolaborasi tim kesehatan. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki interaksi paling lama dengan pasien sehingga kualitas kinerja perawat sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit. Kinerja yang tidak optimal dapat menyebabkan pelayanan tidak sesuai standar, risiko keselamatan pasien, serta menurunnya kepuasan pasien. Perawat merupakan salah satu strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit dan dipengaruhi oleh peran manajer keperawatan dalam perencanaan, pembinaan, dan pengawasan kinerja. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas manajer dalam mengelola kinerja perawat melalui penguatan kompetensi manajerial, perencanaan beban kerja, supervisi klinis, serta evaluasi kinerja.

Penurunan kinerja perawat dapat berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya. Mengingat perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien, setiap penurunan dalam aspek ketepatan tindakan, responsivitas, komunikasi, maupun

profesionalisme akan mudah terlihat dan dinilai oleh masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien, meningkatkan keluhan, serta memengaruhi persepsi publik terhadap mutu pelayanan Rumah sakit secara keseluruhan. Dalam jangka panjang, penurunan kinerja tersebut dapat berdampak pada citra institusi di mata masyarakat dan mengurangi tingkat kepercayaan terhadap kemampuan Rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan berkualitas. Oleh karena itu, upaya menjaga dan meningkatkan kinerja perawat menjadi langkah strategis tidak hanya untuk menjamin mutu pelayanan, tetapi juga untuk mempertahankan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah sakit.

Kegiatan ini dilakukan oleh Dosen dan Mahasiswa Program Doktoral Kesehatan Masyarakat Universitas Strada Indonesia. Pelaksanaan kegiatan ini didasari pada tingginya beban kerja dan kompetensi atau kemampuan yang beragam yang dimiliki oleh perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja melalui pemberian pelatihan atau penyuluhan kepada manajemen/pimpinan RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mengelola tenaga kesehatan dalam hal ini perawat dalam menjamin kompetensi yang dimiliki yang tidak lain nantinya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah sakit.

1. Input

Input dalam kegiatan pengabdian ini mencakup seluruh sumber daya yang menjadi landasan pelaksanaan program. Sumber daya manusia terdiri atas tim pengabdian yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan dan komunikasi kesehatan, serta para manajer sebagai peserta utama yang memiliki kewenangan dalam upaya peningkatan kinerja perawat di Rumah sakit. Dukungan institusi mitra juga berperan penting, baik dalam aspek kebijakan maupun penyediaan fasilitas pendukung kegiatan.

Materi kegiatan disusun berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan Rumah sakit serta kajian literatur terkait beban kerja dan kinerja perawat. Materi tersebut memuat konsep dasar kinerja perawat sebagai pijakan penguatan manajerial. Untuk menunjang pelaksanaan, disiapkan sarana dan prasarana seperti ruang pelatihan, media pembelajaran, serta instrumen evaluasi. Ketersediaan waktu dan dukungan pendanaan turut menjadi faktor penting dalam memastikan kegiatan pengabdian masyarakat berjalan secara efektif dan terarah.

2. Proses

Proses pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat diawali dengan tahap persiapan yang dilakukan secara kolaboratif bersama pihak Rumah sakit. Pada tahap ini, tim melakukan koordinasi untuk menyamakan persepsi, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, serta memetakan kebutuhan manajerial atau pimpinan di RSUD Provinsi NTB. Hasil identifikasi tersebut kemudian menjadi dasar dalam penyusunan modul pembelajaran dan instrumen evaluasi yang relevan dengan kondisi lapangan. Selain itu, kegiatan juga diawali dengan sosialisasi kepada peserta agar tujuan, manfaat, dan alur pelaksanaan program dapat dipahami secara utuh, sehingga tercipta komitmen bersama dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan.

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui edukasi dan pelatihan yang dirancang secara interaktif dan partisipatif namun sebelumnya peserta diberikan pre-test untuk mengetahui tingkat kemampuannya sebelum dilakukan penyuluhan. Para manajer diberikan penguatan pemahaman mengenai pentingnya kinerja perawat sebagai

pilar utama mutu pelayanan Rumah sakit, sekaligus dibekali keterampilan praktis dalam mengelola beban kerja dan mengoptimalkan kompetensi perawat. Metode yang digunakan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi yang merefleksikan situasi nyata di lingkungan pelayanan kesehatan. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya menambah wawasan peserta, tetapi juga membantu mereka menginternalisasi nilai profesionalisme, kepemimpinan, dan tanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya keperawatan. Setelah pemebrian materi penyuluhan peserta diberikan waktu untuk mengerjakan post-test untuk menilai pemahaman setelah dilakukan program ini. Pada akhir sesi pemberian materi para manajerial/pimpinan Rumah sakit diberikan kesempatan untuk menyampaikan persoalan yang berkaitan dengan beban kerja, kompetensi dan pengeloaan tenaga kesehatan (perawat) di RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Setelah sesi penyuluhan dan pelatihan, kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan praktik kepada para manajer dalam menerapkan kompetensi yang telah diperoleh. Pendampingan dilakukan melalui observasi pelaksanaan pelayanan, pemberian umpan balik yang konstruktif, serta diskusi reflektif untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang perbaikan.

3. Output

Output yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan representasi langsung dari seluruh tahapan proses yang telah dirancang dan dilaksanakan secara sistematis. Hasil utama yang diharapkan adalah adanya peningkatan pengetahuan manajer mengenai konsep kinerja perawat, termasuk pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja serta implikasinya terhadap mutu pelayanan Rumah sakit. Peningkatan ini akan tercermin dari hasil evaluasi yang menunjukkan perubahan positif pada aspek kognitif peserta setelah mengikuti rangkaian edukasi dan pelatihan.

Selain peningkatan pengetahuan, kegiatan ini juga memberikan dampak pada aspek keterampilan manajerial. Para manajer menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam mengidentifikasi beban kerja perawat, merencanakan strategi pengelolaan sumber daya keperawatan, serta mengambil keputusan yang lebih terstruktur dan berbasis kebutuhan pelayanan. Perubahan ini mengindikasikan adanya penguatan kapasitas manajerial yang relevan dengan upaya peningkatan kinerja perawat secara berkelanjutan.

4. Outcome

Outcome dari kegiatan pengabdian masyarakat ini diharapkan memberikan dampak yang berkelanjutan, baik dalam jangka menengah maupun jangka panjang, terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Peningkatan kapasitas dan pemahaman manajer sebagai pengambil keputusan strategis di lingkungan Rumah sakit diharapkan mampu mendorong pengelolaan kinerja perawat secara lebih terarah, sistematis, dan berbasis kebutuhan pelayanan. Penguatan peran manajerial tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan profesionalisme dan produktivitas perawat, sehingga berkontribusi langsung pada peningkatan mutu layanan kesehatan.

Dalam perspektif jangka panjang, kegiatan ini diharapkan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien sebagai indikator utama kualitas pelayanan. Selain itu, program ini juga diharapkan mampu mendorong transformasi budaya pelayanan di fasilitas kesehatan menuju pendekatan yang lebih empatik, komunikatif, dan kolaboratif. Perubahan budaya tersebut tidak hanya memperkuat hubungan antara

tenaga kesehatan dan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Lebih lanjut, model penguatan kompetensi manajer yang dikembangkan melalui kegiatan ini memiliki potensi untuk dijadikan rujukan dalam pelaksanaan program serupa di masa mendatang. Replikasi dan pengembangan model ini dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan serta memperkuat sistem manajemen sumber daya keperawatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Adapun Materi yang disampaikan pada pelaksanaan penyuluhan disesuaikan dengan kebutuhan dan dirancang dengan interaktif sehingga peserta dapat memberikan *feedback* terhadap kegiatan yang dilakukan. Materi yang disampaikan diantaranya: 1) Manajemen keperawatan; 2) Manajemen kinerja perawat; 3) Manajer sebagai supervisi klinis; 4) Mutu Pelayanan Keperawatan; 5) Strategi Peningkatan Kinerja Perawat di Rumah sakit Umum Provinsi NTB.



Gambar 2. Dokumentasi kegiatan a) Koordinasi Kegiatan PkM; b) Penyampaian materi PkM; c) Pannel Diskusi Upaya Peningkatan Kinerja perawat

Pengabdian masyarakat ini diikuti oleh 20 peserta yang terdiri 14 orang (70%) laki-laki, 6 orang (30%) perempuan. Peserta pada kegiatan ini merupakan pimpinan dan seluruh manajerial unit RSUD Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pemilihan peserta berdasarkan pada ketersediaan mengikuti kegiatan dari awal hingga akhir dan merupakan orang yang mempunyai keterlibatan dalam pengembangan kinerja perawat di Rumah sakit sehingga relevan dengan kegiatan penyuluhan yang dilakukan.

Tabel 1. Karakteristik Peserta

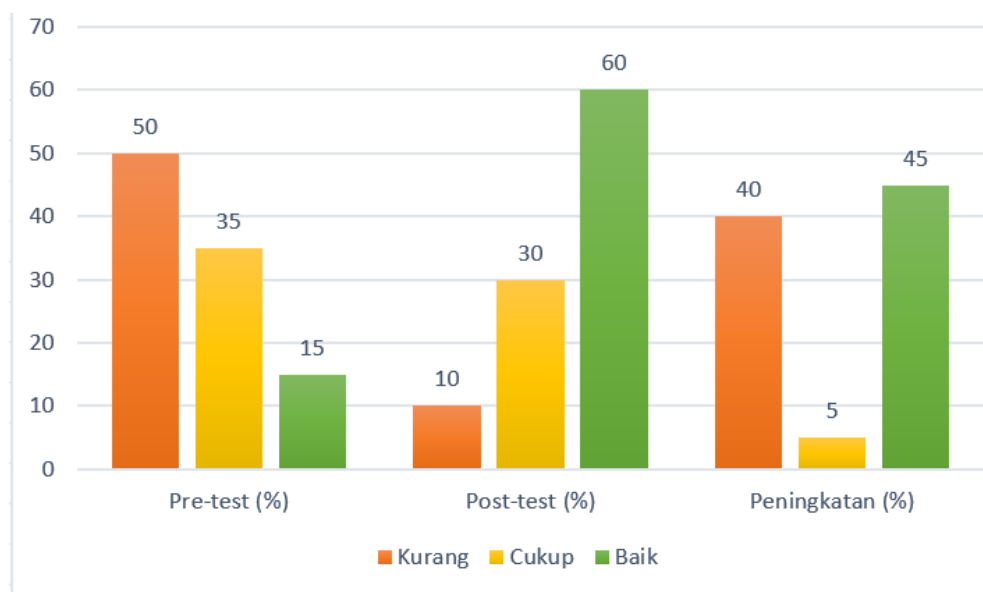
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	14	70
Perempuan	6	30
Total	20	100

Tabel berikutnya yaitu pada Tabel 2 menunjukkan perbandingan tingkat pengetahuan sebelum (*pre-test*) dan setelah (*post-test*) diberikan penyuluhan edukasi tentang upaya peningkatan kinerja perawat.

Tabel 2. Distribusi tingkat pengetahuan peserta

Skor Tingkat Pengetahuan	Pre-test	Presentase (%)	Post-Test	Presentase (%)
Kurang (0-40)	10	50	2	10
Cukup (41-70)	7	35	6	30
Baik (71-100)	3	15	12	60

Hasil pengukuran tingkat pengetahuan sebelum dan sesudah penyuluhan berupa edukasi upaya peningkatan kinerja perawat di RSUD Provinsi NTB pada saat *Pre-test* dilakukan perolehan data menunjukkan mayoritas responden berada pada skor pengetahuan dengan kategori kurang (0-40) sebanyak 10 orang (50%), kategori cukup (41-70) sebanyak 7 orang (35%), dan kategori Baik (71-100) hanya 2 orang (15%). Setelah dilakukan penyuluhan dilakukan kembali *Post-test* untuk mengukur pengetahuan manajemen/pimpinan Rumah sakit, terkait pengetahuan tentang; Manajemen keperawatan, Manajemen kinerja perawat, Manajer sebagai supervisi klinis, Mutu Pelayanan Keperawatan, dan Strategi Peningkatan Kinerja Perawat di Rumah sakit Umum Provinsi NTB menunjukkan terjadi perubahan distribusi pengetahuan peserta dimana pada kategori skor pengetahuan dengan kategori kurang (0-40) sebanyak 2 orang (10%) menurun sebesar 40%, kategori cukup (41-70) malah mengalami penurunan sebesar 5% yaitu menjadi 30% atau sebanyak 6 orang, dan kategori Baik (71-100) mengalami peningkatan yang cukup banyak yaitu 45% yaitu 12 orang atau 60% dari jumlah peserta.



Gambar 3. Grafik Peningkatan Pengetahuan Peserta

Pada Gambar 3 menunjukkan bahwa edukasi terkait upaya peningkatan kinerja perawat di RSUD Provinsi NTB melalui manjaerial/pimpinan Rumah sakit termasuk efektif terbukti dengan penurunan skor tingkat pengetahuan pada kategori kurang mengalami penurunan sebesar 40%, dan pada kategori skor pengetahuan baik meningkat sebesar 45% artinya bahwa manjaerial/pimpinan yang tadinya tidak tahu atau kurang memahami upaya atau staregi peningkatan kinerja perawat melalui

edukasi kegiatan ini dapat meningkatkan pengetahuannya. Hasil evaluasi ini sejalan dengan data hasil pengabdian yang dilakukan oleh Saragih., dkk. (2026) menunjukkan hasil evaluasi pre-test-post-test pada kegiatan penyuluhan peningkatan kinerja perawat secara konsisten memperlihatkan adanya peningkatan yang bermakna pada aspek pengetahuan, sikap, dan keterampilan. Rata-rata nilai post-test tercatat lebih tinggi dibandingkan nilai pretest, dengan rentang kenaikan dari 59–75 menjadi 76–93, serta peningkatan pengetahuan mencapai 29,59% (Saragih et al., 2026). Penelitian lain dengan metode yang sama yaitu pre-test dan post test pada Program Pendidikan Berkelanjutan: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Perawat menunjukkan peningkatan 84,5% menjadi 96% atau meningkat 11,8% setelah diberikan program pendidikan berkelanjutan (Hardiansah et al., 2024). Adapun pada kategori pengetahuan yang menurun 5% yang semula 35% menjadi 30% di perkirakan karena faktor lainnya seperti kurang fokusnya peserta pada saat menerima materi, terdisraksi dengan notifikasi pekerjaan di handphone dan ketelitian dalam membaca soal, selain itu keterbatasan pada jumlah peserta yang digunakan kecil dan durasi kegiatan yang singkat memungkinkan untuk mempengaruhi hasil yang ditunjukkan.

Selanjutnya dari kegiatan ini diperoleh rancangan untuk melakukan rencana tindak lanjut, rancangan ini diperoleh dari hasil diskusi pimpinan/manejerial dengan tim Pengabdian terkait tantangan yang dialami selama pengelolaan tenaga kesehatan (perawat) di ruang rawat inap RSUD Provonsi NTB. Melalui sharing session yang telah dilakukan diketahui beberapa tantangan dalam peningkatan kinerja perawat yang ditemukan masih bersifat umum dan ditemukan di berbagai Rumah sakit besar lainnya, diantaranya terkait dengan beban kerja, pergantian shift yang menyebabkan burn out, beban administratif dan digitalisasi serta adaptasi dengan perubahan sistem kesehatan di Indonesia. Semua problem yang diungkapkan oleh pihak manajerial/pimpinan Rumah sakit yang mengelola tenaga kesehatan (perawat) di RSUD Provinsi NTB ini akan menjadi rekomendasi tindak lanjut untuk tim dalam upaya menemukan solusi secara vertikal sehingga dapat menjadi rekomendasi bagi para pemangku kebijakan sehingga penyusunan rekomendasi tindak lanjut dilakukan pasca kegiatan dilakukan sehingga dari kegiatan penyuluhan ini mampu memberikan dampak terhadap peningkatan kapasitas manajer terbukti mampu meningkatkan peran manajerial dalam mengoptimalkan kinerja perawat. Program ini memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengelolaan sumber daya keperawatan dan berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan di Rumah sakit.

Peningkatan pengetahuan pimpinan rumah sakit berimplikasi pada peningkatan kualitas supervisi dan pembinaan terhadap perawat di ruang rawat inap. Hal ini berpotensi mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih kondusif, peningkatan motivasi kerja perawat, serta optimalisasi penerapan standar praktik keperawatan. Pada akhirnya, kondisi tersebut diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dan menjadi dasar pengambilan kebijakan. Implikasi lainnya adalah bahwa kegiatan peningkatan kapasitas manajerial bagi pimpinan rumah sakit perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi pengembangan organisasi pelayanan kesehatan. Program serupa dapat direplikasi atau dikembangkan di unit pelayanan lain maupun di rumah sakit yang berbeda, sehingga dapat memperkuat sistem manajemen keperawatan secara lebih luas dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tentang Peningkatan kinerja perawat di instalasi rawat inap RSUD Provinsi NTB telah berjalan sesuai dengan tahapan yang direncanakan oleh tim pelaksana program. Kegiatan ini telah terlaksana dengan baik sesuai dengan indikator keberhasilan program yaitu adanya perubahan atau peningkatan pengetahuan pada peserta dalam hal ini adalah manjerial/pimpinan Rumah sakit sebagai pengelola tenaga kesehatan (perawat) menunjukkan penurunan skor tingkat pengetahuan pada kategori kurang mengalami penurunan sebesar 40% semula 50% menjadi 10%, dan pada kategori skor pengetahuan baik meningkat sebesar 45% semula 15% menjadi 60%. Peningkatan pengetahuan ini menunjukkan, pengetahuan tentang strategi atau upaya yang harus dilakukan manjerial/pimpinan RSUD Provinsi NTB telah dipahami dengan baik dan siap diinternalisasi di Rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

REKOMENDASI

Perlu dilaksanakan evaluasi kinerja perawat secara berkala dan melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan upaya apa saja yang efektif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perawat dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga kesehatan.

ACKNOWLEDGMENT

Ucapan terima kasih tim sampaikan kepada pimpinan RSUD Provinsi NTB yang telah mensupport kegiatan pengabdian ini baik dari segi moril dan fasilitas yang telah disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., et al. (2014). Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: a retrospective observational study. *Lancet*, 383(9931), 1824–1830. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)62631-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)62631-8)
- Ariestia, M. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Seberang Padang Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Cerebral Medika*, 9(1), 276–282.
- Fortuna, I. D. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat di Rumah Sakit: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Manajemen Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(4), 193–201. <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/wnyrep90>
- Hardiansah, Y., Sismulyanto, & Fanani, A. (2024). Efektivitas Program Pendidikan Berkelanjutan: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi Perawat Effectiveness of Continuous Education Program: Improving the Quality of Health Care for Nurses. *Bali Medika Jurnal*, 11(2), 165–175. <https://doi.org/https://doi.org/10.36376/bmj.v11i2> ISSN
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Muslihah, L., Triana, M., Keintjem, F., Kasihani, N. N., Indra, H. C., Jannah, F., Karningsih, Anggreyni, M., Kristianto, J., Rikawarastuti, & Selfie P.J., U. (2025). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (L. O. Alifariki (ed.); 1st ed.). PT Media Pustaka Indo.
- Institute of Medicine. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. National Academies Press. <https://nap.nationalacademies.org/catalog/10027/crossing-the-quality-chasm-a-new-health-system-for-the-21st-century>
- Kemenkes, R. I. (2016). *Pedoman Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga*.

- Kemenkes, RI.
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Kemenkes.Go.Id.
- Kurniawan, R. N., & Syah, K. K. (2020). Kinerja Perawat di RSUD H. Padjonga DG. Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Promotif Preventif*, 3(1), 36–46.
- Kurupat, C. K., Nu, N., & Aspihan, M. (2025). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Tk . II Jayapura Universitas Islam Sultan Agung Semarang , Indonesia Bhayangkara Jayapura . diatur dalam UUD 1945 Pasal 28H ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap orang berhak. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum (Vitamin)*, 3(4), 276–288. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i4.1787>
- Prasetya, T. A., Irawandi, D., & Sustarmi, D. (2021). Literature Review; Analisis Karakteristik Perawat Yang Dibutuhkan Guna Menunjang Tercapainya Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya*, 16(1), 7–19.
- RSUD.Ntbprov. (2024). *Kapasitas Kamar Rawat Inap*. Rsud.Ntbprov. https://rsud.ntbprov.go.id/kapasitas-kamar-rawat-inap/?utm_source=chatgpt.com
- Saragih, M., Gulo, A. R. B., Hasibuan, E. K., Indriani, Y., & Sebayang, S. (2026). Peningkatan Kinerja Perawat Melalui Pelatihan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Abdimas Mutiara*, 07(01), 9–15.
- Sari, S. K. I., & Siahaan, S. M. (2025). Literature review: hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 7(1), 82–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.53599/jip.v7i1.346>
- World Health Organization. (2016). *Framework on integrated, people-centred health service*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/252698>