

# EKSPLORASI PERAN PERAWAT DALAM PELAYANAN KESEHATAN: PERSPEKTIF PASIEN DAN KELUARGA DI RSUD MANEMBO-NEMBO BITUNG

Amarduan Rice<sup>1</sup>, Rakinaung Natalia<sup>2</sup>, Oroh Cindi<sup>3</sup>

Universitas Katolik De La Salle Manado

Email: [rmamarduan@gmail.com](mailto:rmamarduan@gmail.com)

## Abstrak

**Latar Belakang :** Pelayanan kesehatan yang baik adalah mengutamakan keselamatan pasien, dimana salah satu indikator peningkatan mutu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Perspektif pasien dan keluarga ialah salah satu penilaian yang bisa menjadi tolak ukur kualitas dan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien dan keluarga adalah penilaian yang diberikan setelah menggunakan layanan kesehatan. Perawat adalah salah satu tenaga kesehatan profesional yang memiliki peran sebagai pemberi asuhan keperawatan, pemimpin komunitas, pendidik, advokat klien, konselor, manajer, manajer kasus, serta peneliti dan pengembangan praktik keperawatan.

**Tujuan :** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran perawat dalam pelayanan kesehatan: perspektif pasien dan keluarga di RSUD Manembo-Nembo Bitung.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan desain penelitian fenomenologi deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik wawancara semistruktur atau *in-depth interview*. Penelitian ini di lakukan di RSUD Manembo-Nembo Bitung, informan dalam penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang sedang dirawat di RSUD Manembo-Nembo Bitung dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.

**Hasil :** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat sudah menjalankan perannya dengan baik, namun masih ada peran yang belum dijalankan dengan baik yaitu peran perawat sebagai edukator dan peran perawat sebagai komunikator khususnya pada saat pemberian obat. Tidak hanya itu saja pada penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa sarana prasarana dan fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-nembo Bitung perlu ditingkatkan lagi.

**Kesimpulan :** Dapat disimpulkan bahwa perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-nembo Bitung harus lebih meningkatkan lagi perannya sebagai seorang edukator dan juga sebagai seorang komunikator.

**Kata Kunci :** Eksplorasi, Peran Perawat, Perspektif Pasien dan Keluarga.

**Kepustakaan :** 5 buku dan 34 jurnal (tahun 2018- 2023).

# **EXPLORATION OF THE ROLE OF THE NURSE IN HEALTH SERVICE: PERSPECTIVE OF PATIENTS AND FAMILY AT MANEMBO-NEMBO BITUNG HOSPITAL**

**Amarduan Rice<sup>1</sup>, Rakinaung Natalia<sup>2</sup>, Oroh Cindi<sup>3</sup>**

University of Catholic De La Salle Manado

Email: [rmamarduan@gmail.com](mailto:rmamarduan@gmail.com)

## **Abstract**

**Background:** Good health services prioritize patient safety, where one indicator of improving the quality of health services is patient satisfaction. The patient and family perspective is one of the assessments that can be used as a benchmark for the quality and quality of health services. Patient and family satisfaction is an assessment given after using health services. Nurses are professional health workers who have roles as nursing care providers, community leaders, educators, client advocates, counselors, managers, case managers, as well as researchers and developing nursing practice.

**Aim:** This study aims to explore the role of nurses in health services: the perspective of patients and families at the Manembo-Nembo Hospital Bitung.

**Method:** This study uses a qualitative descriptive phenomenological research design, using semi-structured interview techniques or in-depth interviews. The research location was Manembo-Nembo Bitung Hospital, the informants in this study were patients and their families who were being treated at Manembo-Nembo Bitung Hospital and the sampling method used was purposive sampling.

**Results:** The results of this study indicate that nurses have carried out their roles well, but there are still roles that have not been carried out properly, namely the role of nurses as educators and the role of nurses as communicators, especially when administering drugs. Not only that, in this study the results also showed that the infrastructure and facilities at the Manembo-nembo Bitung Regional General Hospital needed to be improved again.

**Conclusion :** It can be concluded that nurses who work at the Manembo-nembo Bitung Regional General Hospital must further enhance their role as educators and also as communicators.

**Keywords :** Exploration, Nurse's Role, Patient and Family Perspective.

**Reference :** 5 textbooks and 34 journals (year 2018-2023).