

EFEKTIFITAS PENGGUNAAN SISTEM MENTORING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PERAWAT DI RUMAH SAKIT

Yureya Nita¹, Yeni Devita², Martina Sinta Kristanti³, Junadhi⁴, Desti Puswati⁵
Institut Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru^{1,2,5}
Universitas Gadjah Mada³
Universitas Sains dan Teknologi Indonesia⁴
yureya.nita@payungnegeri.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penggunaan sistem Mentoring dalam membantu perawat untuk meningkatkan kualitas perawat di Rumah Sakit. Metode yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektifitas Sistem Mentoring (82,5%), Kepuasan Terhadap Sistem Mentoring (76,6%), Kebermanfaatan dalam peningkatan Kompetensi Perawat (77,5%), Tekhnologi dan Aksesibilitas Sistem Mentoring (70%). Simpulan didapatkan bahwa Sistem Mentoring lebih dari 76% efektif digunakan dalam peningkatan kualitas perawat di Rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Perawat, Mentoring, Mentor

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the use of the Mentoring system in helping nurses to improve the quality of nurses in hospitals. The method used is analytical survey research using a cross sectional approach. The results of the study showed that the effectiveness of the mentoring system (82.5%), satisfaction with the mentoring system (76.6%), the usefulness in improving the Competence of Nurses (77.5%), and the technology and accessibility of the mentoring system (70%). It was concluded that the Mentoring System was more than 76% effective in improving the quality of nurses in hospitals.

Keywords: Nurse Quality, Mentoring, Mentor

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan integral kesehatan di rumah sakit, dan merupakan pelayanan inti di rumah sakit (Putri & Ngasu, 2021). Pelayanan keperawatan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar dan kode etik profesi, yaitu profesi perawat (Puspanegara et al., 2023). Keberhasilan dalam pengelolaan pelayanan asuhan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan seorang manajer keperawatan dalam menjalankan fungsi manajemen (Yuliana et al., 2021) Keperawatan merupakan salah satu profesi di bidang kesehatan yang mempunyai kontribusi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan pada tenaga keperawatan yaitu dengan memiliki kompetensi dari sisi pendidikan, keterampilan, dan pengalaman. Keterampilan dalam melakukan Tindakan asuhan

keperawatan yang baik merupakan tujuan dari seorang perawat. Salah satu peran perawat tersebut yang dapat dilakukan adalah melakukan mentoring.

Mentoring adalah sebuah proses pembimbingan seseorang dalam pengembangan pembelajaran dan kemampuan profesional. Proses mentoring harus dapat memberikan dukungan, tantangan, dan visi agar dapat menjadi efektif. Seorang mentor harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar dapat menjadi seorang mentor yang baik (Darungan, 2021). Mentoring dalam keperawatan bertujuan untuk meningkatkan retensi perawat diorganisasi pelayanan kesehatan (Dirks, 2021). Mentoring merupakan salah satu metode untuk menciptakan lingkungan yang kondusif, dan memperlancar proses pembelajaran guna peningkatan kualitas perawat, hal ini dapat diterapkan di pelayanan kesehatan, salah satunya adalah di Rumah Sakit (Ntshongwana, 2024).

Permasalahan terkait kualitas pelayanan keperawatan yaitu beban kerja dialami perawat dikarenakan keterbatasan waktu dalam mengerjakan tugas, banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan (perawatan dan non perawatan), dan tingginya tingkat kompleksitas pekerjaan ataupun perawatan pasien yang dikerjakan (Mawikere et al., 2021). Bila perawat memiliki beban kerja yang tinggi, maka dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap pemberian asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien, sehingga tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian asuhan keperawatan mungkin saja dapat mengalami penurunan. Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator dari mutu sebuah pelayanan RS (Mawikere et al., 2021).

Menurut penelitian (Dirks, 2021) program mentoring memerlukan perencanaan yang cermat untuk memastikan bahwa tujuan program selaras dengan kebutuhan sasaran, dan sumber daya yang memadai tersedia untuk mendukung hubungan yang dimentori, yaitu mentee. Pada penelitian (Dirks, 2021) ini mengidentifikasi peluang untuk mentoring dalam keperawatan, dan memberikan rekomendasi untuk mengembangkan program yang efektif. Penelitian (Mubanga et al., 2023) menunjukkan bahwa program tele-mentoring ECHO tentang pemberian layanan HIV/TB di fasilitas kesehatan di Zambia, dengan mixed-methods, retrospective program evaluation ini dianggap penting dalam membantu meningkatkan kapasitas pemberian layanan kesehatan terhadap human immunodeficiency virus (HIV) pada petugas kesehatan dan juga profesi keperawatan. Hal ini menunjukkan bahwa program mentoring sangat berpengaruh terhadap kualitas dan juga kompetensi perawat dalam melakukan asuhan keperawatan di Rumah Sakit.

Sistem mentoring yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu membentuk suatu sistem yang mengatur bagaimana mentoring dapat dilakukan oleh mentor kepada mentee di rumah sakit. Sistem ini berupa pelatihan / sosialisasi kepada mentor, pembuatan materi mentoring yang akan dibuat dalam bentuk buku panduan sistem mentoring, dan juga melakukan pembuatan aplikasi terstruktur terkait mentoring di rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas penggunaan sistem Mentoring dalam membantu perawat untuk meningkatkan kualitas perawat di Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan masih belum adanya sistem mentoring perawat yang tersusun dengan baik di Rumah Sakit. Rumah Sakit X merupakan Rumah Sakit Umum Daerah yang setiap tahunnya akan menerima pegawai baru, terutama perawat baru.

Hal ini menjadikan Rumah Sakit X memerlukan yang namanya bimbingan terkait mentoring terhadap perawat junior (Mentee). Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit X, agar kepuasan kerja perawat yang bekerja di Rumah Sakit dapat meningkat. Pada penelitian ini aspek kebaruan yang dilakukan yaitu peneliti mencoba untuk membuat sebuah inovasi sistem *mentoring* peningkatan kualitas

perawat yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat, dan menambah pengetahuan perawat terkait mentoring dipelayanan keperawatan. Sistem mentoring yang dibuat oleh peneliti terdiri dari beberapa inovasi yang dikembangkan, baik itu pelatihan, bimbingan teknis, edukasi, dan pembuatan sistem terstruktur dengan teknologi digitalisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik dimana rancangan ini melihat efektifitas penggunaan system mentoring yang dilakukan kepada kepala ruangan / manajer keperawatan di Rumah sakit X Kota Pekanbaru. Penelitian di mulai dengan membuat kuesioner uji coba system mentoring yang dirancang oleh peneliti. Kuesioner terdiri dari 4 bagian, yaitu Efektifitas Sistem Mentoring, Kepuasan Terhadap Sistem Mentoring, Kebermanfaatan dalam peningkatan Kompetensi Perawat, Teknologi dan Aksesibilitas Sistem Mentoring. Penelitian dilakukan di bulan Mei – September 2024 di Rumah Sakit X di Kota Pekanbaru. Populasi kurang dari 100 dengan menggunakan total sampling dan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Alat pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan dnegan 4 bagian, yaitu Efektifitas Sistem Mentoring, Kepuasan Terhadap Sistem Mentoring, Kebermanfaatan dalam peningkatan Kompetensi Perawat, Teknologi dan Aksesibilitas. Setelah kuesioner di kumpulkan peneliti melakukan proses Editing, Checking, Coding, Processing/Entering, dan Cleaning setelah itu diolah menggunakan sistem komputerisasi. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji analisis univariat dengan melihat apakah ada pengaruh pemberian sistem mentoring pada perawat di Rumah Sakit X Kota Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN

Tabel. 1
Distribusi Responden Berdasarkan Usia, Lama Kerja

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia	Dewasa Akhir (36 – 45 tahun)	5	42%
	Lansia Awal (46 – 55 tahun)	7	58%
	Total	12	100%
Lama kerja	≥ 10 – 20 tahun	3	25%
	> 20 – 30 tahun	9	75%
	Total	12	100%

Dari Tabel.1 di atas hasil distribusi frekuensi responden berdasarkan usia Lansia Awal (46 – 55 tahun) lebih banyak, yaitu berjumlah 7 orang (58%).distribusi frekuensi pada Lama Kerja > 20 – 30 tahun lebih banyak, yaitu berjumlah 9 orang (75%).

Tabel. 2
Evaluasi Sistem Mentoring

Kategori Evaluasi	N	Persentase
Efektifitas Sistem Mentoring	12	82,5%
Kepuasan Terhadap Sistem Mentoring	12	76,6%
Kebermanfaatan dalam peningkatan Kompetensi Perawat	12	77,5%
Tekhnologi dan Aksesibilitas Sistem Mentoring	12	70%

Berdasarkan Tabel. 2 didapatkan hasil evaluasi system mentoring, yaitu pada kategori Efektifitas system mentoring lebih tinggi (82,5%) dari kategori yang lain.

PEMBAHASAN

Mentoring merupakan suatu proses peningkatan kualitas diri yang dilakukan pada tingkat pendidikan maupun pekerjaan (Wulansari & Fauzi, 2023), melalui pendekatan emosional antara *mentor* dengan *mentee*. Kegiatan *mentoring* dalam keperawatan berpengaruh positif untuk meningkatkan motivasi perawat dalam bekerja, yaitu sebagai dukungan untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat (Setianingrum et al., 2021). RS merupakan organisasi yang terdiri dari pemimpin sampai dengan staf. Seorang pemimpin dalam dalam suatu ruang rawat / instalasi dapat menjadi *mentor* bagi stafnya, contohnya kepala ruangan (Zalukhu et al., 2023).

Monitoring adalah suatu kegiatan yang sistematis guna evaluasi apakah kegiatan organisasi yang dikerjakan sama dengan rencana yang sudah dibuat. Dalam kegiatan mentoring, seorang *mentor* sebaiknya mempunyai karakter yang mempunyai motivasi tinggi, percaya diri, antusias, dan terbuka, terutama saat berinteraksi dengan *mentee* (Hindarto, 2021). *Mentoring* juga sangat bermanfaat dalam mengurangi konflik kerja serta stres, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, dan mengurangi keluar masuknya staf (resign) dari RS. Fungsi *mentoring* berpengaruh positif bagi pimpinan sebagai dukungan untuk menumbuhkan keinginan berprestasi dari dalam diri perawat (Gong et al., 2022).

Penelitian efektifitas penggunaan sistem Mentoring dalam membantu perawat untuk meningkatkan kualitas perawat di Rumah Sakit didapatkan bahwa usia responden pada perawat Mentor (Kepala Ruangan) pada penelitian ini yaitu lebih banyak pada rentang Lansia Awal. Hal ini menunjukkan bahwa usia mentor (kepala ruangan) di Rumah Sakit sudah mencapai usia yang cukup mempunyai dalam segi pengalaman hidup. Menurut penelitian (Muthiah et al., 2022) Perawat yang berusia matang memiliki kemampuan untuk menyeimbangkan pekerjaan dengan kehidupan di rumah dan lingkungannya, karna mereka sudah mampu menyeimbangkan kebutuhan pribadinya dan pekerjaan, semakin bertambahnya usia maka individu dapat memotivasi dirinya sendiri untuk lebih baik lagi dengan bekerja, terutama perawat dalam melakukan asuhan keperawatan.

Lama bekerja pada responden penelitian ini, yaitu mentor (kepala ruangan) juga sudah mempunyai jam kerja yang tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian (Hutabarat, 2022), pada umumnya perawat dengan pengalaman kerja yang lebih lama memiliki pengalaman kerja yang baik, dan menjadikan individu tersebut lebih matang dalam melakukan pekerjaannya, maka dengan pengalaman kerja yang tinggi perawat memiliki keunggulan dalam beberapa hal yang bermanfaat dalam pengembangan keahlian dalam bidang keperawatan. Lama kerja mempengaruhi kinerja perawat, walaupun perawat sudah mempunyai uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing saat dinas, tetapi beberapa senior ada yang tidak menjalankan tugasnya sehingga perawat junior lah yang melakukan tugas tersebut (Majannang et al., 2021).

Berdasarkan hasil evaluasi system mentoring, yaitu pada kategori Efektifitas sistem mentoring lebih tinggi dari kategori yang lain. Sistem mentoring merupakan sistem yang mengatur bagaimana agar mentor dapat membimbing mentee untuk melakukan keterampilan dan tindakan dalam melakukan pelayanan di Rumah Sakit lebih baik (Yuliana et al., 2021). Mentee yang didampingi menerima lebih banyak promosi, memiliki gaji yang lebih tinggi, mengalami lebih sedikit stres dan konflik, lebih puas dengan pekerjaan dan karier mereka, dan kecil kemungkinannya untuk meninggalkan organisasi tempat mereka bekerja dibandingkan dengan mereka yang tidak dimentoring oleh mentor (Marcella & Ie, 2022).

Sistem evaluasi pelaksanaan mentoring hendaknya menjadi hal yang bisa dikembangkan di Rumah Sakit, agak ter[antaunya kegiatan bimbingan atau mentoring oleh kepala ruangan (Mentor) kepada perawat pelaksana (Mentee). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat berbagai keuntungan dan kerugian dalam penerapan program mentoring (Speer et al., 2021). Mentor perlu memberikan dukungan dan dorongan yang sesuai kepada Mentee yang didampingi selama program mentoring. Hasil ini mungkin memberikan informasi yang dapat digunakan dalam meningkatkan pengalaman kerja mentee (Rubbi Nunan et al., 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil evaluasi dari Sistem Mentoring: Efektifitas Sistem Mentoring, Kepuasan Terhadap Sistem Mentoring, Kebermanfaatan dalam peningkatan Kompetensi Perawat, Teknologi dan Aksesibilitas Sistem Mentoring, yaitu lebih dari 76% efektif digunakan dalam peningkatan kualitas perawat di Rumah sakit. Dengan adanya penelitian ini dapat menjadikan sebagai informasi keefektifan uji coba system mentoring yang akan dilakukan terhadap Mentro dan Mentee di Rumah Sakit.

SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan di Rumah Sakit oleh Mentor (kepala ruangan) terhadap Mentee (perawat pelaksana), agar meningkatnya kualitas perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terhadap pasien. Penelitian selanjutnya yang dapat dikembangkan yakni terkait hasil sistem mentoring yang telah dibuat dengan melihat hasil penyajian di rumah sakit terlaksana dengan baik atau tidak. Dengan pendekatan maupun metode penelitian yang berbeda demi pengembangan ilmu keperawatan dan mutu asuhan keperawatan dalam pelayanan rumah sakit di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Darungan, T. S. (2021). Mentoring: Apa dan Bagaimana Agar Menjadi Efektif, *Jurnal Kedokteran* 20(2), 150–158. <https://jurnal.fk.uisu.ac.id/index.php/ibnusina/article/view/179/100>
- Dirks, J. L. (2021). Alternative Approaches to Mentoring. *Critical Care Nurse*, 41(1), e9–e16. <https://doi.org/10.4037/ccn2021789>
- Gong, Z., Van Swol, L. M., & Wang, X. (2022). Study on the Relationship between Nurses' Mentoring Relationship and Organizational Commitment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph192013362>
- Hindarto, M. B. (2021). Pengaruh Penilaian dan Mentoring terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Islam Nasrul Ummah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1623–1632. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n4.p1623-1632>
- Hutabarat, V. (2022). Hubungan Pengalaman Lama Bekerja Perawat dengan Self Efficacy dalam Melakukan Tindakan CPR. *Jurnal Ilmiah Wijaya*, 14(2), 64–73. www.jurnalwijaya.com;
- Majannang, E. A. D., Kadir, A., & Hamsinah, S. (2021). Hubungan Motivasi dan Masa Kerja terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 1(27), 90157.
- Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Pengembangan Karir terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.18321>

- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pemberian Asuhan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71. <https://doi.org/10.35790/jkp.v9i1.36771>
- Mubanga, B., Fwoloshi, S., Lwatula, L., Siamwanza, N., Zyambo, K., Sichinga, H., Tappis, H., Mulenga, L. B., Moonga, A., Ziko, L., Simushi, F., Massamba, H. M., Hapunda, G., Sichimba, F., Mtonga, H., & Kalubula, M. (2023). Effects of the ECHO Tele-Mentoring Program on HIV/TB Service Delivery in Health Facilities in Zambia: A Mixed-Methods, Retrospective Program Evaluation. *Human Resources for Health*, 21(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12960-023-00806-8>
- Muthiah, L., Dulahu, W. Y., & Hunawa, R. D. (2022). Relationship of Age and Work Experience with The Quality of Nursing Work Life (QNLW) Nurses. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 4(2), 198–206. <https://doi.org/10.35451/jkf.v4i2.966>
- Ntshongwana, Z. (2024). The Importance of Mentorship Opportunities for Women in Academia: A Systematic Review. *African Journal of Inter/Multidisciplinary Studies*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.51415/ajims.v6i1.1430>
- Puspanegara, A., Wulan, N., & Putri, C. R. (2023). Hubungan Peran Perawat Manajer dengan Etika Perawat Pelaksana dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kuningan Medical Center. *Journal of Public Health Innovation*, 3(02), 115–121. <https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.688>
- Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Literature Riview : Hubungan Antara Caring dan Komunikasi Terapeutik dengan Kualitas. *JMari*, 2(2), 157–164. <https://www.semanticscholar.org/paper>
- Rubbi Nunan, J. L., Ebrahim, A. B., & Stander, M. W. (2023). Mentoring in the Workplace: Exploring the Experiences of Mentor–Mentee Relations. *SA Journal of Industrial Psychology*, 49, 1–11. <https://doi.org/10.4102/sajip.v49i0.2067>
- Setianingrum, R., Hariyati, R. T. S., Pujasari, H., Novieastari, E., & Fitri, D. (2021). Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Masa Pandemi COVID-19 dan Variabel yang Berhubungan. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(2), 565–577. <https://doi.org/10.31539/joting.v3i2.2697>
- Speer, J. E., Lyon, M., & Johnson, J. (2021). Gains and Losses in Virtual Mentorship: A Descriptive Case Study of Undergraduate Mentees and Graduate Mentors in Stem Research During The Covid-19 Pandemic. *CBE Life Sciences Education*, 20(2), 1–9. <https://doi.org/10.1187/cbe.20-06-0128>
- Wulansari, F., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Coaching dan Mentoring terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 121–126. <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i1.670>
- Yuliana, E., Hariyati, R. T. S., & Rusdiansyah. (2021). Supervisi Berjenjang di Era Pandemi Covid-19 dalam Manajemen Keperawatan. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 286–295. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2228>
- Yuliana, N., Utami, S., & Astuti, L. W. (2021). Pengaruh Metode Mentoring terhadap Peningkatan Pengetahuan Mahasiswa D3 Keperawatan dalam Pembuatan Tugas Asuhan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Samawa*, 1(1), 1–5. <http://e-journalppmunsa.ac.id/index.php/jks/article/view/675%0Ahttp://e->
- Zalukhu, J., Sembiring, N., Tampubolon, M., Siregar, A., & Nurhidayah, E. (2023). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang terhadap Manajemen Kinerja Perawat Pelaksana : Literature Review. *Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v3i1.132>