



**GAMBARAN SUPERVISI PEMBERIAN EDUKASI KEPADA PASIEN DALAM
PEMBERIAN PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK TA DENPASAR**

Made Dewi Sariyani¹ Rai Riska Wasita² Agus Dony Susanto³ Kadek Sri Arianti⁴

^{1,2,3} Department of Health Recordin and Information, Dhyana Pura University Bali, Indonesia

⁴Department of Health Promotion, Poltekkes Kartini Bali, Indonesia

Jalan Raya Padang Luwih, Banjar Tegal Jaya Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali, Indonesia

Corresponding author: Made Dewi Sariyani

Email: sariyani27@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Dalam dunia medis, komunikasi memegang peran penting terutama untuk tujuan menjaga manajemen kesehatan pasien di rumah sakit yang menyangkut nyawa. Kualitas edukasi dapat ditingkatkan dengan melakukan supervisi. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap lima orang tenaga kesehatan menunjukkan bahwa supervisi untuk mengevaluasi edukasi kesehatan kepada pasien yang dilakukan perawat dan bidan jarang sekali dilakukan. bekerja sama dengan pasien dan keluarga dalam mengidentifikasi kebutuhan edukasi yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pasien merawat dirinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan *case study*. Penelitian ini menggunakan 5 petugas klinik yaitu 2 orang bidan, 2 orang perawat dan 1 orang farmasi. Informan kunci yaitu kepala klinik TA. Penentuan jumlah informan peneliti menggunakan simple random sampling. Hasil penelitian ditinjau dari *man, money, method, machine, material* dan *environment* masih sangat membutuhkan perbaikan dan perencanaan yang matang dari manajemen klinik untuk kegiatan supervise edukasi dalam pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Supervisi;Edukasi;Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

n the medical world, communication plays an important role, especially for the purpose of maintaining patient health management in hospitals where life is involved. The quality of education can be improved by providing supervision. The results of a preliminary study conducted on five health workers showed that supervision to evaluate health education for patients by nurses and midwives was rarely carried out. collaborate with patients and families in identifying educational needs necessary to improve the patient's ability to care for themselves. The research method used is qualitative with a case study. This study used 5 clinic staff, namely 2 midwives, 2 nurses and 1 pharmacist. The key informant is the head of the TA clinic. Determining the number of research informants used simple random sampling. The research results in terms of man, money, method, machine, material and environment still really need improvement and careful planning from clinical management for educational supervision activities in health services.

Keyword : Supervision; Education; Health Services

PENDAHULUAN

Pemberian edukasi kepada pasien dan keluarga adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan dalam rangka memberikan informasi terhadap masalah kesehatan pasien

yang belum diketahui pasien dan keluarganya. Sedangkan hal tersebut perlu diketahui untuk membantu dan mendukung penatalaksanaan medis atau tenaga kesehatan lainnya. Tujuan pemberian edukasi kesehatan ini ialah agar pasien mengerti dan memahami masalah

kesehatan yang ada, meningkatkan pengetahuan dan atau keterampilan pasien dan keluarga tentang masalah kesehatan yang dialami, membantu pasien dan keluarga dalam meningkatkan kemampuan untuk mencapai kesehatan secara optimal, membantu pasien dan keluarga dalam mengambil keputusan tentang perawatan yang harus dijalani, dan agar pasien serta keluarga berpartisipasi dalam proses pelayanan yang diberikan.

Dalam dunia medis, komunikasi memegang peran penting terutama untuk tujuan menjaga manajemen kesehatan pasien di rumah sakit yang menyangkut nyawa. Komunikasi ini sendiri termasuk ke dalam salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pasien yang ditangani. Maka dari itu, penting untuk memiliki sistem manajemen komunikasi dan edukasi yang baik dan bersifat terbuka. Keselamatan pasien yang seharusnya menjadi fokus utama seringkali berada dalam bahaya karena komunikasi yang kurang baik (Chanafi, 2021). Edukasi yang efektif diawali dengan melakukan asesmen kebutuhan edukasi pasien dan keluarga pasien. Pelaksanaan edukasi pasien merupakan tantangan bagi organisasi kesehatan, karena membutuhkan upaya terencana dalam mempersiapkan alat dan sumber daya yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan aktual pasien (Mayers, 2017).

Edukasi paling efektif apabila dilakukan sesuai dengan pilihan pembelajaran dan sesuai dengan nilai budaya, agama, kemampuan membaca serta bahasa yang digunakan pasien (KARS, 2018). Edukasi atau Pendidikan merupakan dasar dari semua proses pembelajaran yang pelaksanaannya menjadi tanggung jawab dari manajer dalam suatu organisasi (Malekshahi, dkk, 2019). Edukasi yang diberikan perawat akan berpengaruh pada kepatuhan pasien dalam pengobatan, kepuasan atas pelayanan yang diterima pasien selama perawatan, serta pemahaman informasi yang lebih mudah dimengerti yang berdampak pada penurunan angka rawat inap dan *readmission* pasien (Andargie, dkk, 2019).

Kegagalan pelaksanaan edukasi pasien disebabkan oleh kurangnya perencanaan, pengkajian kebutuhan edukasi pasien, dan evaluasi edukasi yang telah diberikan. Pelaksanaan pemberian edukasi pasien dan keluarga membutuhkan upaya terencana dalam mempersiapkan alat dan sumber daya yang

sesuai untuk memenuhi kebutuhan aktual pasien (Mayers, dkk, 2017). Mayoritas kegagalan dalam pemberian edukasi pasien disebabkan karena perawat tidak melakukan asesmen kebutuhan edukasi atau tidak menilai efektivitas edukasi yang telah diberikan (Pucer, dkk, 2015).

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas edukasi adalah dengan melakukan supervisi baik secara formal maupun informal yang dilakukan oleh supervisor/ pengawas. Kualitas edukasi dapat ditingkatkan dengan melakukan supervisi. Supervisi merupakan suatu proses mengawasi dan memberikan arahan yang dilakukan supervisor keperawatan guna meningkatkan kualitas pelayanan. (Yetti, 2020). Supervisi merupakan suatu proses mengawasi, memberikan arahan, memperbaiki, membimbing, mengevaluasi yang dilakukan supervisor keperawatan guna meningkatkan kemampuan staf perawat, sehingga dapat memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas pada pasien. Sebagian besar tenaga keperawatan menerima bahwa supervisi merupakan hal penting dalam mendukung pelaksanaan asuhan keperawatan yang berkualitas (Garnham, dkk, 2016).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan terhadap lima orang tenaga kesehatan menunjukkan bahwa supervise untuk mengevaluasi edukasi kesehatan kepada pasien yang dilakukan perawat dan bidan jarang sekali dilakukan. Menurut tiga orang pasien yang dilakukan wawancara, menunjukkan bahwa edukasi kesehatan selalu diberikan setelah maupun saat pemberian pelayanan kesehatan, namun Panjang ataupun pendek edukasi tergantung dari subjek yang memberikan pelayanan. Penting bagi tim kesehatan untuk dapat bekerja sama dengan pasien dan keluarga dalam mengidentifikasi kebutuhan edukasi yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan pasien merawat dirinya. Banyak penelitian dan tren menunjukkan bahwa memberikan edukasi dan meningkatkan pengetahuan pasien dan keluarga, tidak serta merta mempengaruhi hasil klinis atau mempengaruhi bagaimana seseorang dapat menggunakan informasi yang didapat untuk mengelola sakit yang dialami pasien (Shafer, Buchhalter, 2017).

Terdapat beberapa kemungkinan kurang berhasilnya keramahan petugas pada pasien diantaranya dipengaruhi oleh

kurangnya pengetahuan dalam komunikasi efektif, sikap petugas, tingkat pendidikan, pengalaman, lingkungan, dan masih kurangnya jumlah tenaga. Oleh karena itu Rosa & Sari (2018) berupaya meningkatkan kepuasan pasien dengan cara memberikan pelatihan peningkatan Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE) kepada petugas rumah sakit untuk meningkatkan pengetahuan petugas terkait kesehatan dan keselamatan pasien. Kepatuhan profesional pemberi asuhan perlu ditingkatkan dalam memberikan edukasi agar dapat menurunkan angka *readmission rate* pasien serta membuat pasien dan keluarga mendapatkan pemahaman lebih terkait kondisi dan perawatan selanjutnya yang merupakan hak dari pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran supervisi pemberian edukasi kesehatan kepada pasien dalam pemberian pelayanan kesehatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan *case study*. Case study digunakan untuk memecahkan masalah penelitian (Assyakurrohim, dkk, 2023). Tempat penelitian yaitu Klinik TA di Denpasar. Waktu penelitian adalah bulan Februari 2024. Penelitian ini menggunakan 5 petugas klinik yaitu 2 orang bidan, 2 orang perawat dan 1 orang farmasi. Informan kunci yaitu kepala klinik TA. Penentuan jumlah informan peneliti menggunakan simple random sampling. Untuk prosedur penelitian, peneliti mengobservasi terlebih dahulu, kemudian baru wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah pedoman observasi dan wawancara. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klinik TA merupakan klinik yang memberikan pelayanan yaitu dokter umum, dokter spesialis kandungan, dokter spesialis penyakit dalam, dokter spesialis anak, farmasi, dokter spesialis bedah, dokter spesialis gigi, akupuntur, fisioterapi, vaksinasi balita-dewasa, ambulans dan *homecare service*. Adapun karakteristik dari informan penelitian ini yaitu usia tertinggi 32 tahun, dan terendah 28 tahun, jenis kelamin yaitu semua perempuan, dan pendidikan terakhir yaitu, D4 Kebidanan Klinik, Profesi

Ners dan Sarjana Farmasi, seperti tabel di bawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Informan

Variable	Kategori	Jumlah	%	
Umur	28 tahun	2	40	
	29 tahun	1	20	
	30 tahun	1	20	
	32 tahun	1	20	
Pendidikan	Bidan	D4	2	40
	Klinik			
	Ners		2	40
	Farmasi		1	20
Jenis Kelamin	Perempuan	5	100	

Berdasarkan tabel di atas, 40% tenaga kesehatan memiliki usia 28 tahun, 40% pendidikan terakhir D4 Bidan Klinik, 40% ners, dan 100% jenis kelamin responden adalah perempuan.

Berdasarkan hasil observasi catatan di rekam medis pasien pada Bulan Januari 2024, menunjukkan bahwa terdapat beberapa dokumen yang tidak isi catatan edukasi yang diberikan, terdapat sedikit sekali edukasi yang diberikan dan terdapat petugas yang memberikan edukasi sangat lengkap. Sehingga, bisa dikatakan tidak adanya keseragaman dalam pemberian dan catatan pemberian edukasi. Selain itu, tidak adanya catatan bukti pelaksanaan supervisi terhadap edukasi yang diberikan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Hasil wawancara dengan lima orang petugas kesehatan menunjukkan bahwa tidak optimalnya kegiatan supervisi terhadap pemberian edukasi kepada pasien saat pemberian pelayanan kesehatan, seperti kutipan di bawah ini;

“..... hampir gak pernah bu, ya kita ngasi edukasi ya seperti biasa”, Inf-01, usia 32 tahun.

“.... Belum ada sih, karena kepercayaan kali ya bu, jadi gak pernah sih ada supervisi gitu“, Inf-02, usia 28 tahun.

Semua informan menyatakan jika kegiatan supervisi ini belum pernah dilakukan. Pernyataan dari responden pun, divalidasi oleh informan kunci, seperti kutipan di bawah ini:

„..... ah, belum pernah bu ada kegiatan tersebut di sini. Ya kita percaya aja sama temen-temen pasti sudah memberikan edukasi sesuai keahlian mereka“, Inf.K, usia 34 tahun

Supervisi merupakan bagian yang penting dalam manajemen, dimana seluruh kegiatan yang dilakukan berada dibawah tanggung jawab pemimpin. Asuhan keperawatan yang optimal dapat terwujud apabila manajer dan pemimpin keperawatan memiliki visi, misi dan keterampilan manajemen yang baik. Kepemimpinan mengacu pada visi bersama, nilai-nilai, strategi organisasi, dan hubungan yang saling terkait dalam menciptakan lingkungan dan hubungan kerja yang sehat diantara tim kesehatan dalam memberikan perawatan kepada pasien (Potter, dkk, 2014).

Berdasarkan hasil observasi yang menunjukkan ketidakseragaman pencatatan dalam dokumen rekam medis, beberapa informan mengatakan terkadang karena keadaan yang membuat mereka lupa melakukan catatan, seperti kutipan di bawah ini:

“..... Kadang-kadang karena krodit bu, jadi lupa nulis edukasi yang udah kita kasi“, Inf-03, Usia 29 tahun.

“..... kalau inget pasti nulis bu, hehehehehe“, Inf-04, Usia 28 Tahun.

Rosselini (2018), menyatakan bahwa pengetahuan merupakan faktor yang paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku perawat dalam memberi edukasi kepada pasien. Terdapat hubungan antara umur, pencapaian, kebijakan, kondisi kerja, supervisi, dukungan sosial, dan fungsi perencanaan kepala ruangan dengan perilaku perawat dalam pemberian edukasi pasien (Yetti, Pratiwi, Gayatri, 2020). Faktor-faktor yang dialami perawat dalam memberikan edukasi pasien antara lain beban kerja yang berat, pasien dengan kebutuhan edukasi yang berbeda-beda, tidak tahu siapa yang harus diberikan edukasi, kesulitan dalam komunikasi, dan gangguan rasa percaya diri dan ritme kerja (Che, 2018).

Manajemen klinik belum mengetahui tentang alur kegiatan supervisi pemberian edukasi dalam pelayanan kesehatan kepada pasien, seperti yang disampaikan oleh informan kunci di bawah ini:

“.... Jujur bu, kami belum mengetahui tentang bagaimana sih, proses kegiatan supervisi ini, dimulai dari mana terus nanti gimana, berapa biaya yang diperlukan, gitu bu“, Inf.K, Usia 34 tahun

Manajer mengembangkan kerangka kerja standar dan alat-alat yang mendukung program pemberian edukasi pasien, meningkatkan kemampuan staf perawat dalam memberikan edukasi pasien yang efektif, membentuk komite pelaksanaan pemberian edukasi pasien multidisiplin dan menentukan koordinator pelaksanaan pemberian edukasi pasien (Fereidouni, 2019).

Hasil analisis tidak optimalnya pelaksanaan supervisi edukasi dalam pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Analisis

No	Komponen	Keterangan
1	Man	<ul style="list-style-type: none"> •Tenaga kesehatan dalam memberikan edukasi kepada pasien belum memiliki persiapan yang baik •Kordinator atau majaemen belum melakukan supervisi untuk pelaksanaan edukasi baik secara langsung maupun melihat dokumen rekam medis •Pengetahuan tenaga kesehatan terhadap pelaksanaan edukasi sudah baik, namun untuk dokumentasi masih kurang
2	Money	Kurangnya reward terhadap pelaksanaan supervisi
3.	Material	<ul style="list-style-type: none"> •Tidak adanya SOP dalam pelaksanaan edukasi dalam pelayanan kesehatan •Ketidaklengkapan dokumen rekam medis terkait dengan pelaksanaan edukasi dalam pelayanan kesehatan
4	Method	Supervisi pemberian edukasi yang mengacu pada standar belum optimal
5	Mechine	SIM Klinik belum

	mendukung kegiatan supervisi edukasi
6 Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Tenaga kesehatan masih memiliki beban kerja yang lebih • Mobilitas tenaga kesehatan yang tinggi

SIMPULAN

Pemberian edukasi pasien dan keluarga merupakan salah satu kegiatan intervensi yang dilakukan oleh tim kesehatan termasuk perawat dan bidan di Klinik TA. Fenomena yang diangkat adalah belum optimalnya supervisi dalam pelaksanaan pemberian edukasi. Memiliki panduan, pedoman, SOP dan instrumen merupakan cara yang bisa dilakukan dalam pengoptimalkan pelaksanaan pemberian edukasi. Dukungan dan komitmen dari setiap staf manajerial serta adanya kepedulian dan komitmen dari perawat dan bidan klinis dapat membangun perubahan bagi rumah sakit. Pelaksanaan supervise pemberian edukasi pasien dan keluarga dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kebidanan. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan protokol supervisi klinis yang terdiri atas panduan, Standar Prosedur Operasional (SPO), alur pelaksanaan, dan contoh formulir dokumentasi pelaksanaan supervisi klinis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada pimpinan dan tim Klinik TA karena telah memberikan ijin dan memberikan data yang lengkap kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Andargie ST, Kassahun CW. (2019). Knowledge and attitude of nurses' towards patient's oral care at University of Gondar comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia. *Int J Africa Nurs Sci*. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2019.00165>
- Chanafi. (2021). *Perlunya Memiliki Manajmenen Komunikasi dan Edukasi Pasien*. Available: chanafi@trustmedis.co.id

- Che HL, Yeh MY, Jiang RS, Wu SM. (2018). Taiwanese nurses' experiences of difficulties in providing patient education in hospital settings. *Nurs Heal Sci*. Vol.18(1):113–9.
- Fereidouni Z, Sarvestani RS, Hariri G, Kuhpaye SA, Amirkhani M, Kalyani MN. (2019). Moving into action: The master key to patient education. *J Nurs Res*. Vol.27(1):1–8
- Garnham A, Tobias C, Ives J. (2016). Nursing supervision: challenges and opportunities for success. *Learn Disabil Pract*. Vol.23(4):7748.
- KARS. (2018) Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1. Komisi Akreditasi Rumah Sakit. 421 p.
- Malekshahi F, Rezaian J, Fallahi S, Almasian M. (2019). Nurses' viewpoints on implementation of continuing education programs at hospitals. *J.Med.*;20(2):80–6
- Meyers K, Rodriguez K, Brill AL, Wu Y, La Mar M, Dunbar D, et al. (2017). Lessons for patient education around long-acting injectable PrEP: Findings from a mixed-method study of phase II trial participants. *AIDS Behav*.
- Potter PA, Perry AG, Stockert PA, Hall AM. *Canadian Fundamentals of Nursing* [Internet]. Ross-Kerr JC, Wood MJ, Astle BJ, Duggleby W, editors. Vol. 5, Elsevier. Elsevier;1–1551 p. Available from: Duggleby
- Pucher PH, Johnston MJ, Aggarwal R, Arora S, Darzi A. (2015). Effectiveness of interventions to improve patient handover in surgery: A systematic review. *Surg (United States)*.158(1):85–95
- Rosa EM, Sari NK. (2018). Implementasi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) pada perawat di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung. *J Berdikari* Vol.6(2):227–31. Available from: <http://journal.umy.ac.id/index.php/berdikari/article/view/6249/4021>
- Rosselini, N. (2018). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perawat Dalam Mengedukasi Pasien dan Keluarga Pada Ruang Rawat Inap RSUD Raden MattaHer Jambi*. Available: <https://repository.upnvj.ac.id/5564/1/ABSTRAK.pdf>

- Shafer PO, Buchhalter J. (2017). Patient education. identifying risks and selfmanagement approaches for adherence and sudden unexpected death in epilepsy. Vol.34(2):443–56. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ncl.2016.01.001>
- Yetti, K., Pratiwi,L.A., Gayatri, D. (2020). Determinan Perilaku Perawat dalam Pemberian Edukasi Pasien pada Rumah Sakit Di Jakarta Selatan. Dunia keperawatan: Jurnal Keperawatan dan Kesehatan.. Aviliable: <https://scholar.ui.ac.id/en/publications/optimalisasi-supervisi-pemberian-edukasi-pasien-dan-keluarga-pada>