

## Efektifitas *E-Learning* Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat Di Poliklinik Rs X Denpasar

Yuliyanti Apilianti Dewi<sup>1</sup>, I Wayan Artana<sup>2</sup>, IGAA. Sherlyna Prihandhani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKES Bina Usada Bali  
[gioputrijon@gmail.com](mailto:gioputrijon@gmail.com)

### Abstrak

Manajemen mutu pelayanan sebagai salah satu pengetahuan yang harus dimiliki perawat, namun beberapa *study* menunjukkan masih rendahnya pengetahuan perawat terkait dengan mutu pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan adalah dengan pendidikan yang berkesinambungan. Perkembangan teknologi mendorong berbagai instansi kesehatan memanfaatkan sistem *e-learning* untuk meningkatkan efektifitas dan fleksibilitas pembelajaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas *e-learning* mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap tingkat pengetahuan perawat. Metode kuantitatif observasional retrospektif, jumlah sampel 26 orang dipilih dengan metode *simple random sampling*. Analisis data menggunakan *wilcoxon sign rank test*. Hasil penelitian didapatkan rata-rata tingkat pengetahuan *pre-test* 63,07 dan *post-test* 95,38, dengan beda rata-rata 32,31. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai *p-value* = 0,001 < 0,05 maka dapat disimpulkan ada efektifitas *e-learning* mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap tingkat pengetahuan perawat di Poliklinik RS X Denpasar. Manajemen keperawatan diharapkan terus mengembangkan *e-learning* sebagai media pembelajaran secara berkesinambungan sebagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan perawat.

**Kata kunci:** *e-learning*, mutu pelayanan, pengetahuan

### *Effectiveness of E-Learning on the Quality of Hospital Services on the Level of Knowledge of Nurses at the RS X Denpasar Polyclinic*

#### Abstract

*Service quality management is one of the knowledge that nurses must have, however several studies reveal that nurses' knowledge regarding service quality is still lacking. One method to increase knowledge is through continuous education. Technological developments encourage various health agencies to utilize e-learning systems to increase the effectiveness and flexibility of learning. This research aims to find out how effective e-learning is on the quality of hospital services on the level of knowledge of nurses. Retrospective observational quantitative method, a sample size of 26 people was chosen using a simple random sampling method. Data analysis used the Wilcoxon sign rank test. The research findings obtained that the average level of knowledge for the pre-test was 63.07 and the post-test was 95.38, with an average difference of 32.31. Based on the results of the analysis, the p-value = 0.001 < 0.05, it can be stated that there is effectiveness of e-learning on the quality of hospital services on the level of knowledge of nurses at the RS X Denpasar Polyclinic. Nursing management is anticipated to continue to develop e-learning as a learning medium on an ongoing basis to increase nurses' knowledge.*

**Keywords:** *e-learning, service quality, knowledge*

### PENDAHULUAN

Perawat adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki Rumah Sakit (RS) perlu didayagunakan yang optimal sehingga mampu mengembangkan dan melaksanakan apa yang ditugaskan kepadanya oleh manajemen. Perawat sebagai tenaga profesional yang berperan dalam fungsi RS, hal tersebut

menempatkan peran perawat sebagai komponen dalam pelaporan kesalahan pelayanan dalam pengembangan program mutu di RS (Muninjaya, 2013). Perawat diharapkan memiliki pengetahuan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat tercapainya standar pelayanan kesehatan yang optimal. Berbagai upaya dapat

dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan perawat dengan *e-learning*.

Penelitian Sari (2022) menunjukkan rata-rata pengetahuan perawat mengenai *management safety* sebesar 79,5%, namun masih terdapat perawat yang memiliki nilai di bawah 60%. Studi yang dilakukan, Sejalan dengan *data base* yang dihimpun oleh PT. BAL selama penyelenggaraan *e-learning (Electronic Learning)* mutu pelayanan pada periode VI tahun 2023 di RS X Denpasar, dari 22 perawat yang mengikuti *e-learning* rata-rata nilai tingkat pengetahuan sebesar 62,55% dengan nilai tertinggi sebesar 95% dan nilai terendah sebesar 25%, padahal target standar nilai kelulusan berada diangka 75. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa masih belum terpenuhinya standar rata-rata nilai tingkat pengetahuan perawat (PT. BAL, 2023).

Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) tahun 2020 melaporkan tentang insiden keselamatan pasien, dari 943 kasus yang terdiri dari 33% kejadian nyaris cedera (KNC), 29% kejadian tidak cedera (KTC), dan 38% kejadian tidak diharapkan (KTD) dengan 77.62% tidak cedera, 12.93% cedera ringan, 5.94% cedera sedang, 0.75% cedera berat, dan 2.76% kematian (Kemenkes RI, 2021).

Media pembelajaran *e-learning* sebagai terobosan baru dalam dunia pendidikan yang dapat diaplikasikan dalam bidang kesehatan khususnya untuk meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan (Indrakusuma & Putri, 2016). Beberapa tahun belakang ini pembelajaran melalui media internet sangat diminati dengan berbagai fitur yang memudahkan peserta dalam mengakses materi dimana saja dan kapan saja yang membuat perubahan transisi dari media pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran secara *online*. Penelitian yang dilakukan Fitriasaki (2020) pada mahasiswa keperawatan membuktikan pembelajaran berbasis *e-learning* memudahkan mahasiswa dalam memahami materi sehingga dapat

diaplikasikan sebagai media pembelajaran yang efektif.

Studi pendahuluan di Poliklinik RS X Denpasar pada tanggal 24 Maret 2023, pengukuran dengan kuisioner pengetahuan mutu pelayanan RS didapatkan hasil delapan perawat rata-rata nilai tingkat pengetahuan sebesar 54,38, dengan nilai tertinggi 70 dan nilai terendah 40, padahal target standar nilai kelulusan berada diangka 75 (PT. BAL, 2023). Hasil wawancara didapatkan lima perawat diantara tidak mampu menyebutkan secara keseluruhan komponen mutu pelayanan RS yang terdapat di RS X Denpasar antara lain apa saja mutu pelayanan RS, bagaimana cara pengukurannya, target yang ingin dicapai, dampak yang timbul bila hal tersebut tidak ditanggulangi serta solusi apa yang telah diterapkan *management* selama ini. Data tersebut menunjukkan masih terdapat perawat pengetahuan terkait mutu pelayanan RS di bawah standar, hal tersebut menjadikan dasar bagi peneliti untuk meneliti tentang "Efektifitas E-Learning Tentang Mutu Pelayanan RS terhadap Tingkat Pengetahuan Perawat di Poliklinik RS X Denpasar".

## BAHAN DAN METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasional retrospektif*. Penelitian ini dilakukan di RS X Denpasar yang dilaksanakan pada bulan Oktober-November 2023. Sampel penelitian ini dipilih sebanyak 26 oarang responden menggunakan teknik sampling *probability sampling* dengan *simple random sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang sudah ditentukan. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder. Data dianalisis menggunakan uji *wilcoxon sign rank test*.

**HASIL**

**1. Tingkat Pengetahaun Mutu Pelayanan RS di RS X Denpasar.**

**Tabel 1.**

Tingkat Pengetahaun Mutu Pelayanan RS di RS X Denpasar

Tingkat Pengetahaun	N	Min-Max	Std.Dev	Mea
<i>pre-test</i>	26	35-95	14,35	63,0'
<i>post-test</i>	26	75-100	7,47	95,3'

**2. Hasil Analisis Tingkat Pengetahaun Mutu Pelayanan RS di RS X Denpasar Sebelum dan Sesudah Perlakuan**

**Tabel 2.**

Hasil Analisis Tingkat Pengetahaun Mutu Pelayanan RS di RS X Denpasar Sebelum dan Sesudah Perlakuan

Wilcoxon Sign Rank Test	Min-Max	N	Z	p-value
Negative rank	0			
Positive rank	20	26	-4,041	0,001
Ties	6			

**PEMBAHASAN**

Nilai signifikansi tingkat pengetahuan perawat sebelum dan sesudah *e-learning* mutu pelayanan RS adalah *Z*-hitung = -4,041 dan *p-value* = 0,001. Bila dilihat dari nilai *Z*-hitung (-4.041) ≥ *Z*-tabel (-1,645) dan *p-value* (0,001) ≤ 0,05 maka menunjukkan adanya perbedaan bermakna. Sehingga dapat disimpulkan *e-learning* mutu pelayanan RS efektif dalam meningkatkan pengetahuan perawat di Poliklinik RS X Denpasar.

Hasil analisis berdasarkan pengelompokan tingkat pengetahuan menunjukkan terdapat 20 responden mengalami peningkatan, 6 responden tidak mengalami perubahan dan tidak terdapat responden yang penurunan. Namun, berdasarkan skor pengetahuan keseluruhan responden mengalami peningkatan. Hasil rata-rata tingkat pengetahuan juga menunjukkan perbedaan sebesar 32,31.

*E-Learning* dalam meningkatkan pengetahuan dengan cara hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah melakukan pengindraan terhadap suatu objek materi

yang diberikan (Notoatmodjo, 2014). Pada sistem penglihatan informasi yang diterima berupa stimulus cahaya pada sel fotoreseptor yang diubah menjadi impuls saraf membawa informasi penglihatan dan akan diteruskan melalui jaras penglihatan ke korteks otak yang diproses menjadi suatu persepsi visual. Pada sistem pendengaran informasi yang diterima gelombang suara yang dirubah impuls listrik dan diteruskan ke korteks pendengaran melalui saraf pendengaran yang diproses menjadi suatu persepsi (Guyton, 2018). Pengindraan tersebut bersama-sama membentuk suatu sistem yang memberikan informasi sehingga terbentuknya pengetahuan (Pakpahan, 2021).

Peningkatan pengetahuan perawat terjadi dengan pemberian *e-learning* oleh karena perawat mampu mengingat kembali dan memahami materi mutu pelayanan RS yang diberikan. Proses tersebut sebagai bentuk *output* dari proses kognitif *remember* menarik kembali informasi yang tersimpan dalam memori jangka panjang serta *understand* mengaitkan informasi yang baru dengan pengetahuan yang telah dimiliki, atau mengintegrasikan pengetahuan yang baru ke dalam skema yang telah ada dalam pemikiran (Irwan, 2017). Hasil *output* dari *e-learning* tersebut akan mampu memberikan proses kognitif ke tahap selanjutnya *applying* yaitu pengetahuan dalam mencakup penggunaan suatu prosedur guna menyelesaikan masalah atau mengerjakan tugas sehingga hasil akhir terciptanya mutu pelayanan RS yang optimal (Nursalam, 2022).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Setyaningrum (2021) yang menunjukkan bahwa terjadi kenaikan persentase setelah mengikuti pembelajaran *e-learning* dengan materi sasaran keselamatan pasien didapatkan hasil *pre-test* 65%, meningkat *post-test* 90%. *E-learning* efektif dalam meningkatkan pengetahuan perawat melalui pendekatan yang efektif terhadap masalah praktik yang sering dihadapi perawat (Driscoll, 2018).

Pemanfaatan teknologi elektronik sebagai media pembelajaran mempermudah penyampaian informasi, penggunaan materi dengan sistem pembelajaran mandiri serta materi pembelajaran yang mudah diakses merupakan *output* dari kemajuan dalam proses belajar mengajar.

### KESIMPULAN DAN SARAN.

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan ada efektifitas *e-learning* mutu pelayanan Rumah Sakit terhadap tingkat pengetahuan perawat di Poliklinik RS X Denpasar. Manajemen keperawatan diharapkan terus mengembangkan *e-learning* sebagai media pembelajaran secara berkesinambungan sebagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan perawat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Desilawati. (2020). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat dalam Mengidentifikasi Pasien dengan Pelaksanaan Identifikasi Pasien di Ruang Rawat Inap Aulia Hospital Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1(4), 34–42. Diambil dari <https://staff.universitaspahlawan.ac.id>
- Driscoll, D. (2018). The New RN and Emergency Patient Care Scenarios: How Simulation Can Help. *OALib*, 5(1), 1–22. Diambil dari <https://doi.org/10.4236/oalib.1103904>
- Fitriasari, A. (2020). Pengembangan Bahan Ajar Keperawatan Dasar Berbasis E-Learning. *Jurnal Keperawatan*, 12(3), 449–458. Diambil dari <https://repository.unusa.ac.id>
- Guyton, A. C. (2018). *Buku Ajar Fisiologi Kedokteran* (13 ed.). Jakarta: EGC.
- Indrakusuma & Putri. (2016). *E-Learning 1 (Teori Dan Desain)*.
- Irwan. (2017). *Etika dan Prilaku Kesehatan* (Pertama). Yogyakarta: CV. Absolute Media.
- Kemendes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Muninjaya. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. <https://doi.org/10.1519/JSC.0000000000000001247>
- Nursalam. (2022). *Menejemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional* (Edisi 6). Jakarta: Salemba Medika.
- Pakpahan, M. (2021). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sari, A. N. (2022). Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pelaksanaan Patient Safety. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 5(1). Diambil dari <https://journal.ppnijateng.org/index.php/jkkm>
- Setyaningrum, R. (2021). Pendidikan Berkelanjutan Melalui E-Learning Bagi Perawat Suatu Program Inovasi. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3(1), 54–62. Diambil dari <https://doi.org/10.31539/joting.v3i1.2031>