Proses Tahapan Pengambilan Keputusan Oleh Perawat Di Rumah Sakit

Putri Meiyarny Zega

putrimeiyarny@gmail.com

LATAR BELAKANG

Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dengan kualitas pelayanan yang optimal, diharapkan suatu rumah sakit akan mampu memenuhi harapan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, mampu memenangkan persaingan, dan mampu memperoleh keuntungan yang maksimal. Kualitas pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kesetiaan pasien, dimana kualitas yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mempengaruhi keputusan untuk datang kembali pada kunjungan perawatan berikutnya (Pasolong, 2013).

Pengambilan keputusan dalam penyelesaian masalah adalah kemampuan mendasar bagi praktisi kesehatan, khususnya dalam asuhan keperawatan. Tidak hanya berpengaruh pada proses pengelolaan asuhan keperawatan dan kebidanan, tetapi penting untuk meningkatkan kemampuan merencanakan perubahan. Perawat pada semua tingkatan posisi klinis harus memiliki kemampuan menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan yang efektif, baik sebagai pelaksana / staf maupun sebagai pemimpin.

Pemecahan masalah dan proses pengambilan keputusan membutuhkan pemikiran kritis dan analisis yang dapat ditingkatkan dalam praktek. Pengambilan keputusan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan menggunakan proses yang sistematis dalam memilih alternatif. Tidak semua pengambilan keputusan dimulai dengan situasi masalah.

Pemecahan masalah termasuk dalam langkah proses pengambilan keputusan, yang difokuskan untuk mencoba memecahkan masalah secepatnya. Masalah dapat digambarkan sebagai kesenjangan diantara “*apa yang ada dan apa yang seharusnya ada*”. Pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang efektif diprediksi bahwa individu harus memiliki kemampuan berfikir kritis dan mengembangkan dirinya dengan adanya bimbingan dan *role model* di lingkungan kerjanya.

METODE

Artikel ilmiah ini dibuat dengan menggunakan metode literasi/membaca dan menganalisa kajian dari berbagai sumber atau referensi terkait seperti jurnal, buku teks, dan E-book 8 tahun terakhir. Artikel ilmiah ini ditulis dengan mengacu pada sumber-sumber terkait yang berfokus pada proses tahapan pengambilan keputusan oleh perawat dirumah sakit.

HASIL

Hasil analisa yang di dapatkan adalah pengambilan keputusan merupakan hal terpenting dalam menjalankan asuhan keperawatan di rumah sakit, sehingga pasien dapat merasakan kepuasan atas asuhan keperawatan yang diberikan

Ada lima hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan keputusan :

1. Dalam proses pengambilan keputusan tidak terjadi secara kebetulan.
2. Pengambilan keputusan tidak dilakukan secara sembrono tapi harus berdasarkan pada sistematika tertentu :
 - a) Tersedianya sumber-sumber untuk melaksanakan keputusan yang akan diambil.
 - b) Kualifikasi tenaga kerja yang tersedia
 - c) Falsafah yang dianut organisasi.
 - d) Situasi lingkungan internal dan eksternal yang akan mempengaruhi administrasi dan manajemen di dalam organisasi.
3. Masalah harus diketahui dengan jelas.
4. Pemecahan masalah harus didasarkan pada fakta-fakta yang terkumpul dengan sistematis.
5. Keputusan yang baik adalah keputusan yang telah dipilih dari berbagai alternatif yang telah dianalisa secara matang.

Apabila pengambilan keputusan tidak didasarkan pada kelima hal diatas, akan menimbulkan berbagai masalah :

1. Tidak tepatnya keputusan.
2. Tidak terlaksananya keputusan karena tidak sesuai dengan kemampuan organisasi baik dari segi manusia, uang maupun material.
3. Ketidakmampuan pelaksana untuk bekerja karena tidak ada sinkronisasi antara kepentingan organisasi dengan orang-orang di dalam organisasi tersebut.
4. Timbulnya penolakan terhadap keputusan.

PEMBAHASAN

Definisi pengambilan keputusan menurut para ahli:

1. Menurut George R. Terry pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku (kelakuan) tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada.
2. Menurut Sondang P. Siagian pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling cepat.
3. Menurut James A. F. Stoner pengambilan keputusan adalah proses yang digunakan untuk memilih suatu tindakan sebagai cara pemecahan masalah.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan itu adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan suatu pendapat yang dapat menyelesaikan suatu masalah dengan cara / teknik tertentu agar dapat lebih diterima oleh semua pihak.

Pengambilan keputusan menjadi hal yang sangat penting dan kerap dilakukan. Fungsinya akan semakin penting bila itu berkaitan dengan perencanaan jangka panjang atau sebuah keputusan investasi. Parker (1989) memberikan gambaran perbedaan level manajemen. Dimana setiap level memiliki tanggung jawab yang berbeda sehingga jenis keputusan yang akan diambil pun akan berbeda.

1. Upper-level management : bertanggung jawab dalam mengarahkan masa depan organisasinya. Level ini lebih berkonsentrasi pada perencanaan strategik, menetapkan tujuan, serta merencanakan rencana jangka panjang organisasi.
2. Middle-level management : mengurus perencanaan taktis organisasinya, memastikan karyawan telah mengerjakan pekerjaannya dengan maksimal, serta mengontrolnya.
3. Lower-level management : mengerjakan rencana yang sudah ditargetkan oleh level atasnya.

Sementara itu ada beragam model proses pengambilan keputusan. Sauerborn, (2000) menggambarkan model pengambilan keputusan yang dimulai dari pengumpulan sumber-sumber yang akan memberikan data-data melalui prosedur tertentu : Resource, programmes, output, data, information, decision. Data tersebut kemudian harus ditransformasikan menjadi sebuah informasi. Selanjutnya informasi ini kemudian digunakan dalam pembuatan keputusan.

Model lain lagi yang disebut The Knowledge-driven model oleh Van Lohuizen (1986). Langkah pertama dari proses pengambilan keputusan adalah mengumpulkan data. Melalui sebuah proses seleksi dan reduksi data tersebut akan menjadi informasi. Pemrosesan dan analisis terhadap informasi akan menghasilkan pengetahuan yang baru. Pengetahuan ini selanjutnya diproses untuk memberikan pengertian yang mendalam. Setelah melewati proses justifikasi kemudian pengertian dapat memberikan arti dalam pembuatan keputusan.

Proses pembuatan keputusan model klasik oleh Lasswell (1975) mengidentifikasi tujuh langkah yang dimulai dari adanya masalah. Model ini menekankan pada kebutuhan mendesak yang harus diselesaikan dalam masalah yang dihadapi. Kebutuhan ini dimasukkan dalam daftar. Lalu dipilih perkiraan-perkiraan solusi. Setelah dipertimbangkan keuntungan dan kerugian dari pilihan-pilihan tersebut maka selanjutnya dipilih yang terbaik. Pilihan tersebut kemudian dilakukan, dimonitor, kemudian dievaluasi.

Problem Identification → Agenda setting → Option appraisal → Adoption and Legitimization
→ Implementation → Monitoring → Evaluation

Beberapa model yang digambarkan di atas hanya sebagian dari model pengambilan keputusan yang dapat diadopsi oleh seorang pengambil keputusan. Pada kenyataannya yang ditemukan seringkali tidak sesederhana bahwa ketika masalah datang dan banyak informasi dikumpulkan kemudian masalah dapat terpecahkan. Banyak hal dapat mempengaruhi proses pembuatan keputusan.

Ketika mengambil sebuah keputusan seorang perawat di rumah sakit mungkin kadang juga perlu berkaca pada pengalaman masa lalu sebelum mengambil keputusan. Beragam pengaruh tersebut dapat menjadi masalah sekaligus tantangan yang menarik bagi pengambil keputusan.

Dalam proses pengambilan keputusan pada khususnya dan dalam setiap aktivitas organisasional pada umumnya akan terjalin suatu hubungan interpersonal atau komunikasi antar anggotanya. Proses pengambilan keputusan dipicu oleh adanya masalah yang dihadapi dan perlu segera dipecahkan oleh suatu organisasi. Dari adanya

masalah ini, langkah yang harus ditempuh adalah menetapkan secara tepat apa sesungguhnya masalah yang dihadapi. (Widodo, 1999). Menurut (Thompson & Pozner, 2005), dalam topik pengambilan keputusan ada tiga aliran diidentifikasi yaitu :

1. Pengambilan keputusan cacat dan bias
2. Proses justifikasi dan tekanan
3. Efek batas organisasi.

Menurut James Stoner & Charles Wankel dalam bukunya management, menyebutkan proses pengambilan keputusan ada empat yaitu :

1. Selidiki situasi yaitu meliputi : tentukan masalah, identifikasi sasaran, diagnosis penyebab, analisis faktor-faktor keterkaitan.
2. Pengembangan alternatif yaitu meliputi : kreatifitas analisa, dan ketenangan
3. Evaluasi atau penilaian yaitu meliputi : evaluasi konsekuensi alternatif yang dipilih, pilih alternatif yang terbaik.
4. Implementasi, laksanakan dari hasil alternatif yang dipilih dari pemantauan pelaksanaan.

Oleh karenanya, setiap pengambilan keputusan perlu dilakukan identifikasi masalah yang dihadapi dengan menyediakan berbagai atribut tambahan berupa data dan informasi yang akurat, baik berupa perundang-undangan maupun informasi lainnya sehingga system pelaksanaan penganalisaan dapat diuraikan dalam sebuah keputusan.

Ada 7 variabel yang berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk menyeleksi gaya yang paling cocok, yaitu :

1. Pentingnya kualitas keputusan untuk keberhasilan institusi.
2. Derajat informasi yang dimiliki oleh manajer.
3. Derajat pada masalah yang terstruktur dalam organisasi.
4. Pentingnya komitmen bawahan dan keterampilan membuat keputusan.
5. Kemungkinan keputusan autokratik dapat diterima.
6. Komitmen bawahan yang kuat terhadap tujuan institusi.
7. Kemungkinan bawahan konflik dalam proses akhir pada keputusan final.

Banyak faktor yang berpengaruh kepada individu dan kelompok dalam pengambilan keputusan, antara lain:

1. Faktor Internal

Faktor internal dari diri manajer sangat mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Faktor internal tersebut meliputi: keadaan emosional dan fisik, personal karakteristik,

kultural, sosial, latar belakang filosofi, pengalaman masa lalu, minat, pengetahuan dan sikap pengambilan keputusan yang dimiliki.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal termasuk kondisi dan lingkungan waktu. Suatu nilai yang berpengaruh pada semua aspek dalam pengambilan keputusan adalah pernyataan masalah, bagaimana evaluasi itu dapat dilaksanakan. Nilai ditentukan oleh salah satu kultural, sosial, latar belakang, filosofi, sosial dan kultural.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keputusan dibuat untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan atau tindakan.

Seorang perawat harus mempunyai keberanian untuk mengambil keputusan dan memikul tanggung jawab atas akibat dari resiko yang timbul sebagai konsekuensi dari keputusan yang telah diambilnya. Pada hakekatnya, pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakekat suatu masalah yang difokuskan untuk memecahkan masalah secepatnya dimana individu harus memiliki kemampuan berfikir kritis dengan menggunakan pendidikan dan pengalaman yang berharga yang cukup efektif dalam pemecahan masalah.

2. Saran

Sebagai seorang perawat ataupun mahasiswa keperawatan dapat berkerja profesional dalam menjalankan tugas dan kewajiban sebagai seorang perawat yang ideal dan bertanggung jawab. Sehingga pasien dapat merasakan kepuasan atas asuhan keperawatan yang diberikan dalam mengambil keputusan pada asuhan keperawatan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albori, A., Ghani, S. N., Yadav, H., Daher, A. M., & Su, T. T. (2010). Patient satisfaction and loyalty to the private hospital in Sana'a , Yemen. *International Journal for Quality in Health Care*, 22(4), 1–6.
- Arrum, Diah. (2015). Pengetahuan Tenaga Kesehatan Dalam Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Sumatera Utara. *Idea Nursing Journal*, 6(2).

- Firawati, Pebuty, A., & Putra, A. S. (2012). Pelaksanaan Program Keselamatan Pasien di RSUD Solok. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 73-79.
- Insani, T. H. N., dan Sundari, Sri. 2018. Analisis Pelaksanaan Keselamatan Pasien Oleh Perawat. *Journal of Health Studies*, 2(1).
- Magdalena, Hilyah. (2017). Analisis Faktor – Faktor Pendukung Pengambilan Keputusan Memilih Rumah Sakit Rujukan Di Bangka Belitung Dengan Analitical Hierarchy Process. *Fountain of Informatics Journal*, 2(2), 10-19.
- Mariana, Dina. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta : Salemba Medika.
- R.G.Nikjoo, H.J.Beyrami, A.Jannati, M.A.Jaafarabadi. (2013). Selecting Hospital's Key Performance Indicators, Using Analytic Hierarchy Process Technique. *Journal of Community Health Research*, 2(1), 30-38.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Susanto, Rachmat. 2010. Penerapan Standar Proses Keperawatan di Puskesmas Rawat Inap Cilacap. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 5(2), 80-84.
- Simamora, R. H. (2019). Menjadi perawat yang: CIH'HUY. *Surakarta: Kekata Publisher*.
- Simamora, R. H. (2005). *Hubungan Persepsi Perawat Pelaksana Terhadap Penerapan Fungsi Pengorganisasian Yang Dilakukan Oleh Kepala Ruangan Dengan Kinerjanya Diruang Rawat Inap RSUD Koja Jakarta Utara* (Doctoral dissertation, Tesis FIK UI, Tidak dipublikasikan).