HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN UNTUK MEMILIH PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT

ANISYAH ISWARA

Prodi Sarjana Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara

Email : anisyahiswara@gmail.com

LATAR BELAKANG

Bertambahnya suatu jumlah penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit dan jumlah tenaga kesehatan seperti perawat, Sehingga membuat masyarakat berfikir untuk menjadi pengguna layanan kesehatan yang lebih selektif untuk melakukan proses pengambilan keputusan dan memilih suatu tempat pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit. Untuk itu, rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan dituntut harus memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas kepada setiap pasien. Kualitas suatu rumah sakit di ruang rawat inap sangat bergantung dengan kualitas pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat. Karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai waktu paling lama untuk berinteraksi dengan serta pasien serta yang paling dekat dengan pasien (Nursalam,2014). Oleh karena itu kualitas pelayanan keperawatan merupakan suatu hal yang sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar dapat menjaga kualitas mutu pelayanan keperawatan

Kualitas mutu pelayanan keperawatan asuhan keperawatan sangat bergantung pada keterampilan, kecepatan, kemudahan dan ketepatan dalam melakukan tindakan praktek keperawatan (Supriyanto dan Ratna, 2011). Pelayanan keperawatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat diperlukan setiap pasien yang berada di ruang rawat inap rumah sakit. Sampai saat ini seorang perawat berusaha meningkatkan: mutu diri, profesi, peralatan keperawatan dan mutu asuhan keperawatan (Potter dan Perry, 2005). Tetapi yang selalu menjadi keluhan utama terhadap kualitas mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit ialah daya tanggap dan empati, Karena daya tanggap dan empati sangat berhubungan dengan suatu keterlambatan kualitas mutu pelayanan keperawatan dan waktu untuk berkonsultasi dengan pasien sangat singkat sehingga kekurangan daya tanggap dan empati tersebut menjadi alasan utama suatu persepsi yang kurang terhadap kualitas mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit. Kualitas mutu pelayanan keperawatan yang baik akan memberikan pengalaman kepada setiap pasien yang pernah berada di ruang rawat inap rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi setiap pasien dalam mengambil suatu keputusan untuk memilih pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit .

Pasien ketika berada di ruang rawat inap rumah sakit pasti setiap pasien memiliki berbagai serangkaian suatu harapan dan keinginan. Ketika harapan pasien tersebut sesuai dengan kenyataan, dimana pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal di ruang rawat inap rumah sakit, maka kepuasan akan muncul. Kepuasan pasien dapat berupa evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Evaluasi terhadap kualitas mutu pelayanan keperawatan, hanya merupakan bagian kecil dari rangkaian kegiatan yang dilakukan di ruang rawat inap rumah sakit. Kualitas mutu

pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit dapat melakukan suatu tindakan yang dapat membuat pasien merasa senang dan muncul rasa kepuasan pada dirinya dengan cara perawat melakukan tindakan keperawatan kepada pasien dengan penuh perhatian, ramah tamah, siap dibutuhkan sewaktu-waktu, tidak tampak marah, cepat datang bila dipanggil, sering melihat pasien di ruangan, sopan, mudah tersenyum, datang mengunjungi pasien sewaktu-waktu siang dan malam, dan terus melakukan monitor kepada pasien yang dirawat di ruang inap rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu dengan cara "Literature Review dimana maksudnya dengan cara mengumpulkan beberapa data, menganalisis dan melakukan pengkajian dengan menggunakan jurnal, teksbook, google scholar yang berfokus pada metode pembelajaran yang berhubungan dengan " Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit" sehingga jurnal, text book, google scholar yang digunakan dalam pengkajian dapat digunakan untuk mengetahui "Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit" serta mengetahui bagaimana kualitas mutu pelayanan keperawatan yang baik sehingga dapat menciptakan suatu pengalaman setiap pasien yang pernah berada di ruang rawat inap rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi pasien dalam mengambil suatu keputusan untuk memilih pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit. Kualitas mutu pelayanan keperawatan rumah sakit dapat melakukan suatu tindakan yang dapat membuat pasien merasa senang dan muncul rasa kepuasan pada dirinya dengan cara perawat melakukan tindakan keperawatan kepada pasien dengan penuh perhatian, ramah tamah, siap dibutuhkan sewaktu-waktu, tidak tampak marah, cepat datang bila dipanggil, sering melihat pasien di ruangan, sopan, mudah tersenyum, datang mengunjungi pasien sewaktu-waktu siang dan malam, dan terus melakukan monitor kepada pasien yang dirawat di ruang inap rumah sakit

HASIL

Berdasarkan dari tinjauan literatur tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menjawab seluruh tujuan dalam penelitian. Hasil penelitian ini meliputi pengkajian data tentang "Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit" Dalam penelitian tinjauan literature beberapa metode pengumpulan data dapat bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan keperawatan yang baik sehingga dapat menciptakan suatu pengalaman setiap pasien yang pernah berada di ruang rawat inap rumah sakit sehingga dapat mempengaruhi pasien dalam mengambil suatu keputusan untuk memilih pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit.

PEMBAHASAN

ASUHAN KEPERAWATAN

Asuhan Keperawatan Setiadi (2012) menyatakan bahwa pada pengkajian keperawatan harus secara aktif menanyakan keluhan yang dialami dan perawat juga harus mendengarkan penuh dengan perhatian dan perasaan terhadap setiap apa yang dikatakan pasien. Pengkajian terdiri atas pengumpulan data dan perumusan kebutuhan atau masalah pasien sehingga perawat harus secara rutin menanyakan permasalahan-permasalahan yang masih dialami pasien karena data pasien yang sudah didapat pada tahap pengkajian diperlukan sebagai dasar pijakan dalam menentukan diagnosis keperawatan (Mundakir, 2006 & Nurjannah 2005). Diagnosis keperawatan merupakan hasil penilaian perawat dengan melibatkan pasien dan keluarga. Proses penentuan diagnosa pasien dengan melibatkan pasien dan beberapa pihak berupaya untuk memvalidasi, memperkuat dan menentukan prioritas masalah pasien dengan benar. Tahap rencana keperawatan adalah menyusun rencana tindakan keperawatan yang akan dilakukan perawat untuk menangani masalah pasien sesuai dengan diagnosa keperawatan yang telah ditentukan dengan tujuan terpenuhinya kesehatan pasien. Komponen rencana keperawatan terdiri dari tujuan, kriteria hasil dan rencana tindakan keperawatan (Lismidar, 2005). Dalam rencana keperawatan strategi dikembangkan untuk mencegah, membatasi atau memperbaiki masalah yang ditentukan (Nursalam, 2008). Pottre dan Perry(2009)menyatakan bahwa setiap tindakan yang akan dilakukan perawat harus dikomunikasikan baik dalam bentuk lisan maupun tertulis dan selalu menggunakan bahasa yang jelas dan tepat saat perawat mengkomunikasikan tindakan keperawatan. Pada saat akan melakukan implementasi, perawat kontrak waktu dengan pasien dan menyampaikan serta menjelaskan apa yang akan dilakukan, tahapan- tahapan serta tujuan tindakan. Menjelaskan tahapan tindakan merupakan upaya meningkatkan pengetahuan pasien tentang tindakan yang akan dilakukan sehingga mampu menurunkan kegelisahan pasien dan menciptakan merasa aman (Nurjannah, 2005).

Tujuan evaluasi adalah untuk melihat kemampuan pasien dalam mencapai tujuan yang disesuaikan dengan kriteria hasil pada tahap perencanaan (Perry (2009) & Setiadi (2012). Dengan menjelaskan hasil evaluasi, pasien mendapatkan informasi status terbaru dari kondisi kesehatannya sehingga pasien dapat melihat perubahan dan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kesehatannya. Dan pasien berhak mengetahui status kesehatannya (Nurjannah, 2005).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlia, Hamzah & Indar (2011) menunjukkan bahwa untuk dapat terselenggaranya pelayanan kesehatan yang baik, maka hubungan petugas dengan dengan pasien harus terjalin dengan baik yakni dengan memberikan perhatian yang cukup kepada pasiennya, memberikan pelayanan yang ramah, menampung dan mendengarkan semua keluhan, serta menjawab dan memberikan keterangan yang sejelas-jelasnya tentang semua hal yang ingin pasien ketahui.

Pengambilan Keputusan Memilih Pelayanan

Menurut Mangkunegara (2005), pengalaman yang menyenangkan selama dirawat di rumah sakit mempunyai efek yang bermakna pada persepsi pasien terhadap mutu rumah sakit dan akan kembali pada rumah sakit yang sama jika membutuhkan pelayanan pada waktu yang akan datang.

Sistem pelayanan kesehatan seharusnya dapat menyediakan informasi yang terbuka kepada pasien dan keluarganya. Dengan demikian, mereka akan menentukan pilihan terhadap lembaga pelayanan kesehatan atau rumah sakit yang akan mereka kunjungi, lembaga asuransi kesehatan untuk menjamin kesehatannya dan jenis terapi yang akan dijalani (Koentjoro, 2007)

Cara terbaik untuk memberikan saran adalah dengan mengajukan beberapa pilihan serta hal-hal yang bisa dilakukan. Diskusikan bersama tentang efek positif dan negatif dari setiap pilihan yang disarankan. Saran dapat berasal dari teman, keluarga dan orang-orang terdekat. Setelah mendapatkan saran, akan lebih baik jika mempertimbangkan kembali saran yang telah diterimanya. Sehingga dalam membuat keputusan akan sesuai dengan pilihannya (Ningtriasih, 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008), didapatkan hasil bahwa kehandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan bukti langsung pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan

Hubungan Asuhan Keperawatan dengan Pengambilan Keputusan Memilih Pelayanan

Menurut Suryani (2008) dan Alma (2005), salah satu faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan memilih pelayanan adalah product. Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang bersangkutan. Dalam hal ini, produk yang dimaksudkan berupa pelayanan jasa yakni pelayanan asuhan keperawatan.

Hubungan Tangible (Penampilan Fisik) Perawat di Ruang Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit

Menurut Kotler (2003) tahapan proses pengambilan keputusan yang kelima yaitu perilaku pasca pembelian menyatakan bahwa setelah menggunakan pelayanan, responden akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Kepuasan pasien merupakan fungsi dari seberapa dekat harapan pasien atas jasa dengan kinerja yang dipikirkan pasien atas pelayanan tersebut. Jika kinerja pelayanan lebih rendah dari pada harapan, pasien akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja produk lebih tinggi dibandingkan harapan pasien maka pembeli akan merasa puas. Perasaan-perasaan itulah yang akan memutuskan apakah pasien akan menggunakan kembali layanan yang telah digunakannya dan memutuskan untuk menjadi pasien di rumah sakit tersebut atau mereferensikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Menurut analisis peneliti responden senang dengan penampilan fisik perawat seperti perawat menggunakan name tag, berpakaian rapi dan bersih, mempunyaikuku yang

pendek dan bersih, menggunakan sepatu saat bekerja, perawat selalu ada di bangsal saat pasien membutuhkan bantuan sehingga responden menjalani proses pengambilan keputusan sesuai tahapan dengan baik

Hubungan Reliability(Kehandalan) Perawat di Ruang Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit

Meesala & Paul (2018) yang menyatakan bahwa kehandalan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dan berhubungan juga dengan kesetiaan pasien di rumah sakit tersebut.

kehandalan perawat tidak berhubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit dikarenakan masih ada pasien yang menilai bahwa perawat kurang profesional, tidak menepati janji yang telah diberikan pada pasien misalnya saat pasien mengeluh nyeri perawat mengatakan akan menghubungi dokter DPJP tetapi perawat tersebut tidak memberikan informasi kembali terkait sudah atau belum DPJP tersebut dihubungi, perawat bersikap kurang ramah, perawat tidak akurat dalam mencatat data-data pasien dan kurang teliti dalam melakukan tindakan keperawatan

Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) Perawat di Ruang Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat (Parasuraman et al, 2002).

Hubungan Assurance(Jaminan)Perawat di Ruang Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit

Assurance (Jaminan) merupakan bagian dari dimensi jaminan dengan metode SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (2002) kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pasien sehingga dapat menanamkan kepercayaan pasien terhadap suatu rumah sakit

Hubungan Empathy(Empati) Perawat di Ruang Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit

Menurut Rafli et al (2008) empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan perawat-pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan caring. Empati pada perawat berhubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit karena pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada disekitarnya. Perawat

sebagai karyawan rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya seperti: mau mendengarkan keluhan pasien secara tuntas, penuh pengertian, penerimaan dan ketulusan serta empati akan sangat membantu proses kesembuhan pasien. Dengan demikian rasa empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan yang mereka terima dan diharapkan jika pasien sudah merasa puas maka akan membuat pasien maupun keluarga pasien setia terhadap rumah sakit dan tidak akan menggunakan rumah sakit lain jika suatu saat membutuhkan layanan kesehatan.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Ada hubungan tangible (penampilan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit
2. Tidak ada hubungan reliability (kehandalan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit
3. Ada hubungan responsiveness (daya tanggap) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit
4. Ada hubungan assurance (jaminan) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit
5. Ada hubungan empathy (empati) perawat dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit

SARAN

Seorang perawat harus lebih ditekankan untuk meningkatkan evaluasi dan pemantauan secara berkala mengenai pemberian asuhan keperawatan kepada pasien dari pengkajian sampai evaluasi. Pimpinan rumah sakit perlu memperhatikan kinerja perawat khususnya dalam pemberian asuhan keperawatan. Pimpinan rumah sakit juga perlu mengadakan seminar atau pelatihan untuk perawat sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Simamora, R. H. (2019). Menjadi perawat yang: CIH'HUY. Surakarta: Kekata Publisher.
2. 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).
3. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
4. Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
5. Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
6. Asmadi. 2008. *Konsep Dasar Keperawatan*. EGC: Jakarta.
7. Perry, A.G. & Potter, P. A. 2009. *Fundamental Keperawatan Edisi 7*. Salemba Medika: Jakarta.
8. Komarudin, S. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit Umum Happy Land Medical Centre Yogyakarta*. Tesis tidak dipublikasikan. Program Pasca Sarjana UGM.
9. Setiadi. 2012. *Konsep dan Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Teori dan Praktik*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
10. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & W. Hardani,Eds.) (Ketiga Bel). Jakarta: Erlangga
11. Al Khattab, S., & Aborumman, A. H. (2011). Healthcare Service Quality: Comparing Public and Private Hospitals in Jordan. *International Business Management* <https://doi.org/10.3923/ibm.2011.247.254>