

Peran Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan yang Bermutu untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien

Tria Aulia¹, Julita Megawati Sitohang², Lupi Bonita Sihalo³,
Angelica Christine Silaen⁴ dan Rika Endah Nurhidayah⁵

¹²³⁴⁵Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara

Email: [1triaaulia077@gmail.com](mailto:triaaulia077@gmail.com), [2julitasitohang027@gmail.com](mailto:julitasitohang027@gmail.com)

ABSTRACT

Nursing services are an integral part of health services that have a significant impact on achieving health service development goals. Nurses as providers of nursing care are needed to provide maximum care in order to create optimal public health degrees. Hospitals must continue to be able to improve quality services and be accessible to the community in order to create maximum health status. In order for this to be achieved, it is necessary to improve the quality and quality of hospital services in a comprehensive and integrated manner to monitor and evaluate the quality of patient care objectively, systematically and continuously so that the services provided at the hospital are of good quality. The quality of health services is seen as an important aspect of organizational management. The quality or quality of health services has always been an important issue for health service providers. Improving service quality requires significant management changes. Nurses representing the largest professional group in health organizations are challenged to assume greater responsibility and actively participate in improving the quality of hospital services because they are legally and morally responsible for improving the quality of services.

The goal of this research is to determine the quality of nursing services for the role of nurses in providing nursing care. Method: literature review based on data taken from Google Scholar with the 2013 – 2022 publication year. Results: from the 6 articles/journals used in this literature review it was found that the provision of quality nursing care will greatly affect the assessment and satisfaction of patients in the ward. Conclusion: good service quality will increase patient satisfaction with hospital services where the role of nurses in providing nursing care is very important for improving the quality of health services.

Keywords: *Nursing Services, Health Services, The Role of Nurses*

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan adalah bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berdampak signifikan terhadap pencapaian tujuan pembangunan pelayanan kesehatan. Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan dibutuhkan untuk memberikan perawatan yang maksimal agar tercipta derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Rumah sakit harus terus dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu dan dapat dijangkau masyarakat agar tercipta derajat kesehatan yang maksimal. Agar hal tersebut dapat tercapai, maka diperlukan peningkatan kualitas dan mutu layanan rumah sakit secara komprehensif dan terintegrasi untuk memantau dan mengevaluasi kualitas perawatan pasien secara objektif, sistematis, dan terus-menerus sehingga pelayanan yang diberikan di rumah sakit memiliki mutu yang baik. Mutu layanan kesehatan dipandang sebagai aspek penting dalam manajemen organisasi. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan selalu menjadi isu penting bagi penyedia jasa layanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan memerlukan perubahan manajemen yang signifikan. Perawat mewakili kelompok profesional terbesar dalam organisasi kesehatan ditantang untuk memikul tanggung jawab yang semakin besar dan secara aktif berpartisipasi dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit karena secara hukum dan moral bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mutu pelayanan keperawatan atas peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Metode penelitian yang digunakan adalah literature review atau kajian pustaka berdasarkan data yang diambil dari google scholar dengan tahun terbit 2013 – 2022. Hasil yang diperoleh dari 6 artikel/jurnal yang digunakan dalam literatur review ini ditemukan bahwa bahwa pemberian asuhan keperawatan yang bermutu akan sangat berpengaruh terhadap penilaian dan kepuasan pasien di ruang rawat. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang dimana peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sangat penting untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Kesehatan, Peran Perawat

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, perkembangan teknologi, dan keadaan sosial ekonomi masyarakat. Rumah sakit harus terus dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu dan dapat dijangkau masyarakat agar tercipta derajat kesehatan yang maksimal. Agar hal tersebut dapat tercapai, maka diperlukan peningkatan kualitas dan mutu layanan rumah sakit secara komprehensif dan terintegrasi untuk memantau dan mengevaluasi kualitas perawatan pasien secara objektif, sistematis, dan terus-menerus sehingga pelayanan yang diberikan di rumah sakit memiliki mutu yang baik.⁽¹⁾ Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada level layanan kesehatan yang dapat meningkatkan hasil kesehatan yang optimal untuk individu dan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memenuhi standar pelayanan dan menggunakan pengetahuan terbaru dalam bidang kesehatan. Selain itu, pelayanan kesehatan harus memenuhi hak dan kewajiban pasien.⁽²⁾

Fasilitas kesehatan merupakan lokasi dimana kegiatan promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi kesehatan dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, atau pemerintah kota. Selain itu, fasilitas kesehatan juga dianggap sebagai tempat yang berisiko terjadinya infeksi atau penularan penyakit, baik bagi tenaga kesehatan, pasien, keluarga pasien, pengunjung maupun masyarakat umum. Oleh karena itu, setiap fasilitas kesehatan harus menjamin kesehatan dan keselamatan bagi semua orang yang berada di dalamnya seperti staf, pasien, mitra pasien, pengunjung, dan lingkungan fasilitas kesehatan dari berbagai potensi bahaya tersebut. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai masalah tersebut adalah dengan melakukan evaluasi, memperbaiki, dan

meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang salah satunya dilakukan dengan mengukur indicator mutu. Tujuan pengukuran indicator mutu adalah untuk menilai apakah upaya yang dilakukan benar-benar dapat meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus, serta untuk memberi *feedback*, transparansi publik, dan sebagai pembandingan untuk mengidentifikasi pelayanan terbaik.⁽²⁾

Nursalam (dalam Jakri & Timun, 2019) mengemukakan bahwa Pelayanan Keperawatan merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan pembangunan pelayanan kesehatan. Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan dibutuhkan untuk memberikan perawatan yang maksimal agar tercipta derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Asuhan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu parameter penilaian mutu asuhan pelayanan rumah sakit. Asuhan keperawatan yang dilaksanakan oleh perawat harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui mutu asuhan yang diberikan.

Mutu layanan kesehatan dipandang sebagai aspek penting dalam manajemen organisasi. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan selalu menjadi isu penting bagi penyedia jasa layanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan memerlukan perubahan manajemen yang signifikan. Perawat mewakili kelompok profesional terbesar dalam organisasi kesehatan ditantang untuk memikul tanggung jawab yang semakin besar dan secara aktif berpartisipasi dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit karena secara hukum dan moral bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan kesehatan adalah lingkungan yang dapat berubah dengan cepat, sehingga diperlukan kepemimpinan keperawatan yang

inovatif.⁽⁴⁾

Mutu asuhan keperawatan mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Mutu merujuk pada standar pelayanan kesehatan yang konsisten dengan pemahaman profesional yang selalu diperbarui, sehingga mampu mencapai hasil yang diinginkan.⁽⁵⁾ Perawat sebagai salah satu garda terdepan memainkan peran kunci dalam peningkatan mutu rumah sakit. Rumah sakit perlu mengintegrasikan setiap pekerjaan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pemberian perawatan.⁽⁶⁾ Keikutsertaan perawat dalam pelayanan keperawatan merupakan pekerjaan yang tidak dapat dipisahkan dalam unit organisasi rumah sakit. Perawat sebagai salah satu SDM rumah sakit memegang peranan penting di masa pandemi, karena perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang bersentuhan langsung dengan pasien.⁽⁷⁾ Dibaningkan tenaga kesehatan lainnya, perawat merupakan orang yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien.⁽⁸⁾

Lingkungan kerja keperawatan adalah lingkungan kerja yang kompleks.⁽⁹⁾ Keperawatan merupakan salah satu profesi dengan jumlah anggota terbesar di rumah sakit, sehingga memerlukan sistem manajemen yang baik untuk menjalankan tugas-tugasnya. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang paling menentukan mutu asuhan keperawatan. Kepuasan adalah suatu perasaan yang muncul setelah seseorang membandingkan sesuatu yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya setelah menerima suatu layanan. Apabila pasien merasa asuhan keperawatan yang diberikan tidak maksimal, maka mereka tidak akan mencari layanan itu lagi walaupun layanan tersebut mudah didapat dan tersedia.⁽¹⁰⁾ Seorang perawat yang memiliki keterampilan klinis yang baik juga memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta mampu menjadi panutan dan motivator dalam melaksanakan praktik keperawatan.⁽¹¹⁾ Kinerja perawat di rumah sakit dapat dievaluasi dengan observasi langsung yaitu. proses keperawatan mulai dari pengkajian sampai pendokumentasian asuhan keperawatan. Untuk melaksanakan asuhan keperawatan yang ideal maka diperlukan kinerja perawat yang

maksimal.⁽¹²⁾

Dalam artikel ini akan ditelusuri tentang bagaimana pengendalian mutu asuhan keperawatan.

METODE

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Literature Review / Kajian Pustaka, Literature Review adalah gambaran menyeluruh dari penelitian yang telah dilakukan terhadap topik tertentu untuk menunjukkan kepada pembaca apa yang sudah diketahui tentang topik tersebut dan apa yang belum diketahui, untuk mencari dasar pemikiran dari penelitian yang telah dilakukan atau untuk ide-ide penelitian lebih lanjut.⁽¹³⁾ Metode yang digunakan untuk menulis literature review ini diawali dengan pemilihan topik kemudian menentukan kata kunci untuk jurnal tersebut. Kata kunci yang digunakan adalah Peran Perawat, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Keperawatan.

Database yang digunakan diambil dari Google Scholar dan terkumpul tidak kurang dari 26 jurnal, 5 diantaranya menggunakan tulisan Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara dan telah dipublikasikan di IJN Caring. Setelah jurnal terkumpul, dilakukan seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan didapatkan 6 jurnal dalam 10 tahun terakhir, dari tahun 2013-2022. Kriteria inklusi literatur review ini adalah peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang bermutu. Kriteria eksklusinya adalah jurnal yang terbitnya lebih dari 10 tahun terakhir dan tidak sesuai dengan tema yaitu pemberian asuhan keperawatan yang bermutu. Kemudian disusun pembahasan tentang informasi yang diperoleh, yang menjawab semua permasalahan penelitian ini.

HASIL

Penelitian menunjukkan bahwa pemberian asuhan keperawatan yang bermutu akan sangat berpengaruh terhadap penilaian dan kepuasan pasien di ruang rawat.

Tabel 1. Hasil Penelitian

Penulis	Judul dan Tahun Terbit	Metode	Hasil
I Made Putu Sudiarta Hartawan, Zaini(14)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022 (Tahun 2022)	Penelitian ini adalah penelitian observasional analitik yang menggunakan rancangan data <i>crosssectional</i> dan dilakukan untuk memperoleh informasi melalui pemberian kuisisioner, kemudian menganalisis untuk mencari ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. Sampel penelitian ini sebanyak 97 responden yang merupakan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.	Persepsi Pasien yang merasa pasien kurang puas berjumlah 5 orang (5,2%), Sedangkan Pasien sangat puas berjumlah 32 orang (33,0%), dan Pasien puas berjumlah 60 orang (61,8%), jadi Seluruh responden berjumlah 97 orang (100,0%). Dapat di artikan bahwa kepuasan pasien sangat berpengaruh bagi pelayanan yang di berikan kepada seluruh pasien yang menerima pelayanan rawat jalan BPJS dengan dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diterapkan bisa meningkatkan lebih baik. Evaluasi dan penilaian kepuasan pasien di ruang rawat merupakan komponen yang penting dan menjadi fundamental utama dalam pemberian asuhan keperawatan yang terbaik dan praktis. Derajat kualitas kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di ruang rawat merupakan bagian penting untuk meningkatkan suatu sistem pemberian asuhan yang responsif terhadap keluhan klien, mengurangi anggaran biaya dan durasi rawatan, serta mengoptimalkan pengaruh pelayanan terhadap klien.(15)
Noor Hidayah, Ika Trisanti, Yuli Arief Hidayati(16)	Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 (Tahun 2018)	Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien BPJS yang dirawat di ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 sejumlah 65 (berdasarkan rata – rata kunjungan perbulan	Penelitian Hidayah et al. (2018) tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1 menunjukkan bahwa klien yang menjawab mutu pelayanan sudah baik cenderung akan mengatakan puas dengan

		<p>tahun 2016). Sampel yang memenuhi kriteria inklusi yang berjumlah 55 pasien BPJS. Alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah kuesioner. Analisis data yaitu variable bebas dan terikat, analisis bivariat menggunakan uji <i>chi square</i>.</p>	<p>pelayanan keperawatan yang didapat selama berada di ruang rawat. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 55 responden, sebanyak 37 responden (67%) mengatakan kualitas pelayanan sudah baik dan merasa puas dengan pengalaman yang didapat selama berada di ruang rawat. Sisanya mengatakan mutu pelayanannya sudah baik tetapi tidak merasa puas dan sebaliknya. Ada juga yang merasa pelayanan kurang baik sehingga merasa tidak puas. Beberapa masalah yang ditemukan berdasarkan distribusi jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien tidak puas terhadap kenyamanan ruang rawat inap, akibat banyaknya pasien dan bangsal yang terlalu dekat dengan pasien lainnya. 2. Pasien tidak puas terhadap perilaku kesiagaan perawat dalam memberikan pelayanan ketika dipanggil atau dibutuhkan untuk datang ke ruangan pasien. 3. Pasien kurang puas karena perawat tidak selalu memberi tahu dan mengingatkan untuk menjaga dan mengamankan barang berharga pasien dan keluarganya.
--	--	---	--

			Hasil data yang diperoleh dari penelitian ini adalah ditemukannya hubungan yang signifikan antara pemberian asuhan keperawatan yang bermutu dengan kepuasan pasien di ruang rawat. (16)
Sriadriani, Andi Arnoli, Muhammad Hatta(17)	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jala Ammari Lantamal VI Angkatan Laut Kota Makassar (Tahun 2022)	Jenis penelitian ini adalah penelitian survey bersifat analitik, dengan rancangan <i>Cross sectional</i> . Sampel yang diteliti berjumlah 120 responden menggunakan metode <i>probability sampling</i> dengan teknik <i>26 purposive sampling</i> sejak tanggal 25 Februari s/d 25 Maret 2017. Data dikumpulkan dengan kuesioner menggunakan skala <i>likert</i> dan <i>gutman</i> untuk pengukuran hubungan perilaku mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Adapun kriteria inklusinya adalah pasien dewasa rawat inap yang bersedia menjadi responden, dapat berkomunikasi dengan baik, pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan minimal 2 hari atau pasien yang akan pulang setelah dinyatakan sembuh oleh tenaga kesehatan yang merawat, pasien rawat inap yang berada di ruang perawatan yang telah ditentukan, sehat jasmani dan rohani, usia (17-65) tahun.	Penelitian Sriadriani et al. (2022) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jala Ammari Lantamal VI Angkatan Laut Kota Makassar yang menunjukkan bahwa dari 120 orang yang menjadi responden, sebanyak 109 orang (90,8%) mengatakan mutu pelayanan asuhan keperawatan yang didapat sudah baik dan merasa puas terhadap asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Selebihnya sebanyak 7 orang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan yang didapat tidak baik dan tidak merasa puas. Berdasarkan hasil jawaban yang diperoleh dari penelitian ini ditemukan bahwa mutu pelayanan yang baik menurut pasien adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketika perawat melakukan tindakan dengan segera dan memberikan hasil yang baik. 2. Ketika perawat mampu menjelaskan tentang segala tindakan dan aktivitas kesehatan yang diberikan pada pasien. 3. Ketika perawat tanggap dan cepat tiba di ruangan saat

			<p>pasien membutuhkan pertolongan</p> <p>Faktor-faktor tersebut di atas dapat mempengaruhi persepsi dan mampu memberikan kenyamanan serta perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan perawat.(17)</p>
Dewanti Widya Astari, Afni Noviantani, Rosdiana Simanjuntak(18)	Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo (Tahun 2021)	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo bulan Mei sampai bulan Juni tahun 2020. Sampel penelitian berdasarkan rumus Slovin sebanyak 143 responden yang masuk dalam kriteria inklusi.	<p>penelitian Astari et al. (2021) tentang Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang bermutu dari aspek <i>reliability</i> (keandalan perawat), <i>assurance</i> (jaminan/kepastian) dan <i>emphaty</i> (kepedulian perawat). Sedangkan aspek yang dinilai paling rendah ialah <i>responsiveness</i> (daya tanggap) perawat dalam memberikan pelayanan di rumah sakit. Hal ini membuktikan bahwa perawat sangat berperan dalam penilaian kepuasan pasien.(18)</p>
Kus Endah Aryati, Tayubi Hariyanto(19)	Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X (Tahun 2020)	Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik yang dilakukan dengan metode <i>Cross Sectional</i> , lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit X. Pendekatan <i>Cross Sectional</i> adalah penelitian dimana variabel yang diteliti hanya diukur satu kali pengukuran dalam waktu tertentu untuk mempelajari hubungan antar mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Sampel dalam	<p>Penelitian yang dilakukan Aryati & Hariyanto (2020) tentang Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan perawat dari aspek <i>responsiveness</i> (daya tanggap) yang memiliki presentase paling tinggi sebesar 83,30%. Dari hasil penelitian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan setuju bahwa</p>

		penelitian ini berjumlah 30 (tiga puluh) pasien yang menerima pelayanan radiologi di instalasi radiologi Rumah Sakit X. Serta peneliti menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi.	tindakan keperawatan yang didapat sudah baik dan efektif.(19)
Marshella Maameah, Adisti A. Rumayar, Chreisyeh K.F. Mandagi(20)	Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado (Tahun 2022)	Penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif yang dilaksanakan pada bulan Juli sampai November 2021 di Puskesmas Bailang. Sampel 100 responden dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Analisis data adalah analisis univariat.	Berdasarkan penelitian Maameah et al., (2022) tentang Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagian besar pasien menilai mutu kualitas pelayanan dari 5 aspek termasuk ke dalam kategori baik, yakni aspek Keandalan (<i>reliability</i>), Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>), Jaminan (<i>assurance</i>), Empati atau Kepedulian (<i>empathy</i>) dan Bukti langsung atau berwujud (<i>tangibles</i>). (20)

yang unggul juga merupakan bagian terpenting yang memiliki pengaruh besar terhadap penilaian kualitas layanan oleh pasien.(21) Standar yang menjadi rujukan atau referensi dan parameter kualitas layanan kesehatan disesuaikan dengan ketentuan akreditasi dan strategi yang telah ditentukan oleh pimpinan. Standar Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien memberikan persyaratan bahwa rumah sakit seharusnya memiliki rujukan dan tinjauan terbaru tentang peningkatan kualitas dan keselamatan pasien.(23)

PEMBAHASAN

Menurut Jahirin & Nurjanah, 2017 (dalam Amelia et al., 2013) pada zaman sekarang kualitas pemberian jasa atau pelayanan adalah salah satu komponen penting di rumah sakit. Rumah sakit diharuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar optimal. Rumah sakit akan diakui apabila telah berhasil memberikan pelayanan dan memiliki petugas yang mampu bersikap dengan baik. Selain itu, kelengkapan fasilitas

Mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap perasaan puas pasien. Bertambah tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan penilaian kepuasan yang buruk oleh

pasien.(14) Kualitas pelayanan keperawatan adalah gambaran kualitas kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tindakan pemberian bantuan kepada pasien secara terus menerus dan konsisten dengan ilmu pengetahuan yang kompeten dan terbaru, sehingga dapat memperoleh hasil yang diinginkan. Kualitas pelayanan sebaiknya selalu diberikan evaluasi yang berkesinambungan sebagai awal peningkatan yang berkepanjangan. Oleh karena itu, prosedur pengendalian kualitas pelayanan tidak berhenti pada penilaiannya saja, melainkan dengan menindak lanjuti hasil yang diperoleh dan mengevaluasinya supaya menjadi lebih baik. Persoalan yang utama dari proses pengendalian kualitas yang diketahui ialah belum maksimalnya perancangan dalam mengendalikan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, pokok masalahnya adalah tindak lanjut hasil penilaian belum diolah dan digunakan dengan maksimal, sehingga data yang diperoleh menjadi kurang bermanfaat dan tidak memberikan dampak positif. (23)

Parameter pengukuran kualitas pelayanan dibuat untuk menyempurnakan harapan dan keinginan pasien, maka dari itu diperlukan evaluasi serta penyempurnaan yang berkelanjutan dan tidak pernah terputus. Kenaikan derajat indikator kualitas pelayanan akan tercapai dengan upaya yang maksimal. Petugas kesehatan di rumah sakit yang dianggap vital dan menjadi bagian yang sangat berpengaruh dalam pemberian layanan kesehatan ialah perawat.(24) Keperawatan adalah profesi yang memiliki peran aktif dan merupakan salah satu tenaga kerja di rumah sakit yang berada sangat dekat dengan pasien dan memiliki waktu interaksi paling lama dibandingkan profesi lainnya. Sehingga perawat mampu mengupayakan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit khususnya dalam pemberian asuhan keperawatan yang efektif.(25)

Kualitas pelayanan yang minim disebabkan oleh adanya faktor dari dalam, seperti kurangnya perlengkapan alat, biaya, sarana dan pakar tenaga medis atau dokter. Selanjutnya, ditemukan aspek penunjang lainnya yang mengakibatkan mutu pelayanan di rumah sakit menjadi rendah, yaitu kualitas dan jumlah perawat, totak dokter ahli, dan pembiayaan yang terpusat pada fisik dan perlengkapan alat. Penyebab pasien tidak

merasa puas dikarenakan oleh beberapa faktor, antara lain yang memiliki hubungan dengan mutu suatu produk, pelayanan atau jasa, tarif biaya, kondisi perasaan, usaha, keindahan, perilaku masyarakat, tempat, sarana dan prasarana, komunikasi, dan desain visual yang menarik.(26)

SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan Kesehatan merupakan salah satu komponen penting di rumah sakit dimana semua Tindakan harus sesuai dengan standar optimal. Rumah sakit diharuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar optimal. Peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien untuk itu perlu keselarasan dan keseimbangan antara tenaga perawat, jumlah pasien, dan fasilitas yang mendukung penuh tindakan asuhan kepeawatan.

Penulis merekomendasikan untuk melakukan pengelolaan manajemen setiap rumah sakit yang lebih baik agar meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang optimal. Keterbatasan yang ditemui dalam mengerjakan literature review ini yaitu jurnal internasional yang akan dijadikan sebagai referensi sulit dicari, jangka waktu pengerjaan yang relative singkat dan referensi jurnal yang digunakan masih sedikit dan terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Masahuddin L, Rachmawaty R, Bahar B. Hubungan Pelaksanaan Fungsi Manajemen Kepala Ruang Dengan Penerapan Patient Safety Di Ruang Perawatan RSUD Kota Makassar : Correlation Between The Implementation of Management Function of Head Nurse and Patient Safety in Treatment Ward Makassar City Hos. *J Ilm Keperawatan (Scientific J Nursing)*. 2020;6(1):57–65.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Adv Drug Deliv Rev*. 2022;89–91.

3. Jakri Y, Timun H. Hubungan Fungsi Manajemen Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Waelengga Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2019. *J Wawasan Kesehat.* 2019;4(2):56–66.
4. Mendes L, de Jesus José Gil Fradique M. Influence of leadership on quality nursing care. *Int J Health Care Qual Assur.* 2014;27(5):439–50.
5. Mudallal RH, Saleh MYN, Al-Modallal HM, Abdel-Rahman RY. Quality of nursing care: The influence of work conditions, nurse characteristics and burnout. *Int J Africa Nurs Sci.* 2017;7:24–30.
6. Needleman J, Hassmiller S. The role of nurses in improving hospital quality and efficiency: Real-world results. *Health Aff.* 2009;28(4).
7. Ariga RA, Dalimunthe RF. Manajemen Sumber Daya Perawat Gawat Darurat pada Masa Pandemi COVID-19 di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tipe C Medan. *J Ris Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan.* 2021;6(1):44.
8. Simamora RH. Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Efikasi diri Perawat dalam Pelaksanaan Identifikasi Pasien. *J Ilm Kesehat Masy Media Komun Komunitas Kesehat Masy.* 2020;12(1):49–54.
9. Simamora RH, Keperawatan M, Utara Us. Nurse Perception And Manager About Nursing Assignment Models Dalam penelitian ini juga dilakukan triangulasi data . Teknik triangulasi memungkinkan para peneliti untuk mendapatkan data yang berbeda tetapi saling melengkapi pada topik yang sama . *Teknik tr.* 2019;295–300.
10. Simamora RH, Butar-butar J. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. 2016;6(1):51–64.
11. Rizafni A, Setiawan, Simamora RH. Pengetahuan Perawat Tentang Kompetensi Kepemimpinan Klinis Nursing Knowledge About Nurse Practioner Clinical Leadership Competency. *J Ilm Permas J Ilm STIKES Kendal.* 2020;10(1):27–32.
12. Simamora RH, Bukit E, Purba JM, Siahaan J. Penguatan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Rumah Sakit Royal Prima Medan. *J Pengabd Kpd Masy.* 2017;23(2):300–4.
13. Denney AS, Tewksbury R. How to Write a Literature Review. *J Crim Justice Educ.* 2013;24(2):218–34.
14. Hartawan IMPS, Zaini. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022. *Nusadaya J Multidiciplinary Stud.* 2022;1(2):22–6.
15. Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan. Penerbit Buku Kedokteran; 2006.
16. Hidayah N, Trisanti I, Arief Y. Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug 1. 8 th Univ Res Colloq. 2018;(2011):590–4.
17. Sriadriani, Arnoli A, Hatta M. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Jala Ammari Lantamal Vi Angkatan Laut Kota Makassar. *J Keperawatan dan Kesehat Penerbangan.* 2022;2(1):23–30.
18. Astari DW, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accredit.* 2021;03(1):34–8.
19. Aryati KE, Hariyanto T. Analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi rumah sakit x. *Heal Care Media.* 2020;4(2):55–8.
20. Maameah M, Rumayar AA, Mandagi CKF. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Kesmas.* 2022;11(4):90–4.
21. Jahirin, Nurjanah R. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. *Heal J.* 2017;V(2):17–24.
22. Amelia tri u., Dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *J KMP.* 2013;1(1):1–11.

23. Nurdiana, Hariyati RTS, Anisah S. Penerapan Fungsi Manajemen Kepala Ruang Dalam Pengendalian Mutu Keperawatan. JPPNI. 2017;2(3):160–76.
24. Kartika IR, Syofia A, Dewi R. Studi Deskriptif Pelaksanaan Manajemen Dan Indikator Mutu Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud M. Natsir Solok. Hum Care J. 2022;7(2):351–8.
25. Suherni. Hubungan Antara Pemenuhan Hak-Hak Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rsup Hj.Adam Malik Medan. J Keperawatan Flora. 2016;IX(1):111–25.
26. Rahayu P, Usman S. Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banda Aceh. JIM FKEP. 2019;IV(1):6–12.