

PENINGKATAN MUTU KEPERAWATAN BERFOKUS KEBUTUHAN DAN KESELAMATAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Rizki Winda Aprillia¹, Muhammad Imam Dawami², Ahmad Habib
Abdurrohman³, Ani Widiastuti⁴

^{1,2} Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

³ Jurusan Hukum Keluarga Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

⁴ Jurusan Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. Cempaka Putih Tengah I No.1, RT 11/RW.5, Kec. Cempaka Putih Timur, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10510

*eni_widhi@yahoo.com

ABSTRAK

Tingginya persaingan antar rumah sakit di wilayah Jakarta Pusat menimbulkan kewajiban bagi rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan keperawatan agar dapat bersaing dan tetap dapat menjadi pilihan masyarakat. Program pengabdian kepada masyarakat pelatihan asuhan keperawatan berfokus kebutuhan dan keselamatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, Pelatihan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien berdasar pada teori *caring* Swanson, teori keselamatan pasien (*patient safety*), dan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Dengan harapan pelatihan ini dapat meningkatkan pengetahuan para perawat terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien serta dapat mengaplikasikannya dalam memberikan pelayanan keperawatan, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.

Kata kunci: Asuhan Keperawatan, Keselamatan Pasien, Model ROUNDS

ABSTRACT

The high competition between hospitals in the Central Jakarta area creates an obligation for hospitals to improve nursing services in order to compete and remain the choice of the community. The community service program of nursing care training focusing on needs and safety in the Inpatient Unit of the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital is one of the efforts to improve the quality of nursing services at the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital. Nursing care training focuses on basic needs and patient safety based on Swanson's caring theory, patient safety theory, and the ROUNDS model of routine nurse control. It is hoped that this training can increase the knowledge of nurses related to nursing care focusing on basic needs and patient safety and can apply it in providing nursing services, so that patient satisfaction can be achieved.

Keywords: Nursing Care, Patient Safety, ROUNDS Model

1. PENDAHULUAN

Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa secara interdisipliner, institusional, dan kemitraan sebagai salah satu wujud dari Catur Dharma perguruan tinggi

Muhammadiyah. Kuliah kerja nyata merupakan bentuk perkuliahan yang dilaksanakan dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) melalui berbagai kegiatan langsung di tengah masyarakat, dimana mahasiswa berupaya untuk menjadi bagian dari masyarakat dan berperan secara aktif dan

kreatif dalam dinamika yang terjadi di dalamnya.

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Muhammadiyah Jakarta berdasarkan pada visi Universitas dan juga visi Muhammadiyah sebagai gerakan Islam yang berpedoman pada Al-qur'an dan As-sunnah dengan menempatkan watak tajdid yang dimilikinya, istiqomah dan aktif dalam melaksanakan dakwah Islam *amar ma'ruf nahi munkar* di segala bidang. Pemberdayaan dalam hal ini dapat dipandang sebagai proses dakwah islam melalui pendidikan, pembelajaran, bimbingan, dan pendampingan kepada masyarakat serta sebagai upaya untuk mengelola potensi yang dimiliki, mengurai persoalan, dan menemukan ide-ide baru dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan hidup baik yang bersifat duniawi maupun *ukhrowi*.

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) merupakan salah satu skema KKN yang diselenggarakan Universitas Muhammadiyah Jakarta pada tahun 2023. Dimana program KKN-PKM merupakan program kolaborasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat (PKM) yang dilakukan oleh dosen dengan mahasiswa peserta Kuliah Kerja Nyata (KKN). Konsep PKM Dosen - KKN mahasiswa dirancang dengan melibatkan mahasiswa peserta KKN dalam observasi mitra, perumusan masalah dan solusi mitra, metode sampai eksekusi program dan penyusunan laporan dan luaran. Dengan adanya kolaborasi tersebut diharapkan akan terbangun koneksi multidisiplin keilmuan yang mendukung penguatan *soft skill* mahasiswa dalam menghadapi tantangan.

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan perlu diimbangi dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sering dijadikan tolak ukur citra pelayanan sebuah rumah sakit di mata masyarakat. Pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, sehingga pasien merasa puas. Demikian sebaliknya, bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai harapan pasien,

maka akan menimbulkan ketidakpuasan pasien, dengan kata lain pelayanan keperawatan dinilai kurang bermutu.

Tingginya persaingan antar rumah sakit di wilayah Jakarta Pusat dengan fasilitas yang lengkap dan tarif yang kompetitif menyebabkan timbulnya kewajiban rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu bersaing dan tetap menjadi rumah sakit pilihan masyarakat. Rumah sakit berlomba memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi untuk memenangkan persaingan di era ini. Indikator mutu pelayanan keperawatan yang digunakan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien secara rutin. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhan dasarnya terpenuhi selama dirawat.

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan salah satu amal usaha Muhammadiyah dalam bidang kesehatan, yang didirikan pada 23 Juni 1971. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih beralamat di Jalan Cempaka Putih I No.1, RT.11/RW.05, Kel. Cempaka Putih Tim. Kec. Cempaka Putih, Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih hanya berjarak 100 meter dari Kampus Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jakarta.



Gambar 1. Peta Lokasi Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih



Gambar 2. Gedung Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih

Saat ini, Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan rumah sakit tipe B swasta dengan fasilitas pelayanan yang lengkap. Salah satu pelayanan yang ada di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih adalah unit rawat inap, yang terdiri dari ruang perawatan khusus dan intensif (ICU/ICCU/PICU/NICU/HCU, ruang isolasi, dan perinatologi) serta ruang perawatan umum dengan berbagai kelas perawatan (VIP, utama, kelas I, kelas II, kelas III).

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap pasien Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih terhadap 20 pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih didapatkan gambaran kondisi bahwa 40% pasien menyatakan kurang puas atas perawatan yang diterima, 30% menyatakan cukup puas, sedangkan 30% lainnya menyatakan puas atas perawatan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien selama dirawat masih perlu ditingkatkan.

Perawat merupakan sumber daya manusia terbanyak dan terlama memberikan pelayanan di rumah sakit. Kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima sangat ditentukan pada pelayanan keperawatan. Dalam pengamatan yang dilakukan terhadap 20 pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, para pasien diberikan pertanyaan terkait pelayanan perawat antara lain: "Apakah perawat melakukan kontrol rutin kepada pasien?", "Apakah perawat menanyakan keluhan nyeri dan ketidaknyamanan yang dirasakan pasien?", "Apakah perawat menawarkan bantuan untuk merubah posisi tidur?", "Apakah perawat menawarkan bantuan untuk ke kamar mandi?" dan "Apakah perawat menanyakan kebutuhan untuk rasa aman pasien?". Kemudian didapatkan data bahwa sebanyak 70% pasien menyatakan jarang dan 30% menyatakan sering. Kondisi ini menggambarkan belum rutinnya kontrol perawat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar dan keselamatan pasien.

Keluhan pasien terhadap pemenuhan kebutuhan dasar oleh perawat menandakan bahwa mutu pelayanan keperawatan masih perlu ditingkatkan. Tidak dilaksanakannya

pelatihan dan edukasi secara rutin oleh pihak rumah sakit kepada para perawat menyebabkan tidak meratanya pengetahuan, sikap, dan skill perawat dalam memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan keselamatan pasien. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan adalah dengan melakukan edukasi dan pelatihan kepada perawat tentang pelayanan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien.

Pelatihan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien berdasar pada teori *caring* Swanson, teori keselamatan pasien (*patient safety*), dan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Dengan harapan pelatihan ini dapat meningkatkan pengetahuan para perawat terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien serta dapat mengaplikasikannya dalam memberikan pelayanan keperawatan, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini melalui beberapa tahapan dimulai dengan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi.

A. Persiapan

Dimulai dari metode persiapan yaitu proses persetujuan dengan mitra dan mendiskusikan terkait permasalahan yang ada pada mitra sehingga dapat dilakukan perencanaan program kerja yang tepa

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang terdapat di lingkungan meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan penginderaan. Pada observasi ini kami turun ke lapangan untuk melihat langsung kondisi di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

2) Wawancara

Menurut Arikunto, wawancara adalah

dialog yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari narasumber. Pada tahap ini kami melakukan wawancara dengan 20 pasien dan juga pihak manajer keperawatan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Hal ini kami lakukan untuk mendapatkan informasi terkait dengan permasalahan yang terjadi pada mitra, dan membantu mitra mencari solusi dari permasalahan tersebut.

B. Pelaksanaan

Setelah dilakukan observasi dan wawancara didapatkan hasil terkait permasalahan yang ada pada mitra. Kami menyusun strategi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, sebagai berikut:

1) Edukasi/Pelatihan

Metode ini dilakukan dengan memaparkan materi asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien kepada para perawat peserta pelatihan. Materi ini terdiri atas 3 pembahasan, yaitu pembahasan teori caring Swanson, pembahasan teori keselamatan pasien dan pembahasan terkait dengan model ROUNDS kontrol rutin perawat.

2) Pre Test dan Post Test

Pre test dilakukan sebelum para peserta pelatihan diberikan materi terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien, hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh manakah pengetahuan para perawat terkait dengan materi yang akan dibahas. Sedangkan post test dilakukan setelah penyampaian materi guna mengetahui bagaimana peningkatan pengetahuan para peserta pelatihan terkait materi yang disampaikan.

3) Sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP)

Tindak lanjut dari pelatihan asuhan keperawatan adalah dengan sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) penerapan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Kemudian, pada penerapannya diperlukan supervisi oleh kepala ruangan sehingga asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan dasar dan keselamatannya.

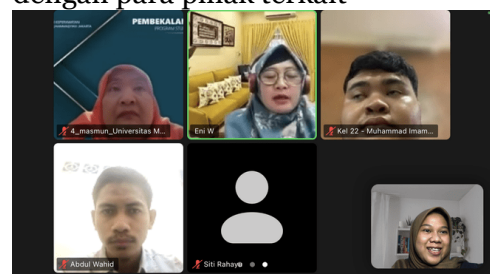
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang kami lakukan adalah Pelatihan Asuhan Keperawatan Berfokus pada Kebutuhan Dasar dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih yang telah dilaksanakan pada tanggal 15 Agustus 2023.

a. Persiapan

Tahap persiapan berjalan selama 2 minggu. Pada tahap ini terdapat hal-hal penting yang harus dilakukan agar pelatihan asuhan keperawatan berfokus kebutuhan dasar dan keselamatan pasien dapat terlaksana dengan baik, antara lain sebagai berikut :

1. Melakukan rapat koordinasi dengan para pihak terkait



Gambar 3. Rapat Koordinasi melalui Zoom Meeting

2. Mempersiapkan media pelatihan berupa modul, power point, serta soal pre test dan post test



Gambar 4. Media Presentasi
Pelatihan

3. Membuat daftar hadir untuk registrasi perawat peserta latihan.
- b. Pelaksanaan Edukasi/Pelatihan Asuhan Keperawatan

Kegiatan edukasi atau pelatihan peningkatan mutu asuhan keperawatan dilakukan pada hari Selasa, 15 Agustus 2023 di Auditorium Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Pelatihan disampaikan oleh Ibu Eni Widiastuti S.Kp., M.Kep., dengan dibantu media presentasi berupa Power Point. Pelatihan ini diikuti oleh 30 orang peserta yang merupakan perawat dari berbagai ruang rawat inap, seperti ruang rawat anak, ICU, NICU, medikal bedah, dan lain sebagainya.



Gambar 5. Penyampaian Materi oleh Ibu Eni Widiastuti S.Kp., M.Kep

Materi yang disampaikan terdiri atas 3 bagian, yaitu bagian pertama membahas terkait dengan teori *caring* Swanson, bagian kedua membahas teori keselamatan pasien, dan bagian ketiga membahas tentang model ROUNDS kontrol rutin perawat.

1. Teori *Caring* Swanson

Pengertian *Caring* menurut Swanson adalah : “*a nurturing way of relating to valued other toward whom one feels a personal sense of commitment and responsibility*”, dengan kata lain yaitu bagaimana perawat dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan tetap menghormati harkat pasien tersebut dengan komitmen dan tanggung jawab. Menurut Swanson, terdapat 5 proses dasar dalam *caring* antara lain *maintaining belief* (menumbuhkan kepercayaan), *knowing* (mengetahui), *being with* (kehadiran), *doing for* (melakukan untuk), dan *enabling*

(memampukan). Kelima proses tersebut diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien yang baik.

2. Teori Keselamatan Pasien (*Patient Safety*)

Keselamatan pasien atau *patient safety* merupakan suatu sistem yang mempromosikan perawatan pasien yang aman, yang meliputi manajemen risiko pasien, penilaian risiko, identifikasi insiden dan pelaporan serta analisis, kesempatan untuk belajar dari insiden dan mengambil tindak lanjut, mengimplementasikan solusi guna meminimalkan kejadian risiko dan mencegah kerugian yang disebabkan oleh tindakan atau kegagalan dalam mengambil tindakan yang diperlukan.

3. Model ROUNDS Kontrol Rutin Perawat

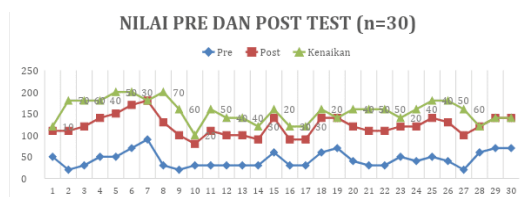
Model ROUNDS merupakan model kontrol secara periodik oleh perawat dalam pemberian pelayanan dan atau asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dan keselamatan pasien yang dilakukan pada pasien yang dirawat. ROUNDS merupakan singkatan dari R : “*Are you comfortable?*” (apakah anda merasa nyaman?); O : “*Other side?*” (apakah memerlukan perubahan posisi?); U : “*Use the bathroom?*” (apakah memerlukan bantuan ke kamar mandi?); N : “*Need anything?*” (apakah anda memerlukan sesuatu?) ; D : “*Door/curtain open or closed?*” (apakah pintu/tirai perlu dibuka/ditutup?); S : “*Safety Bell in reach?*” (apakah *safety bell* dalam jangkauan?); dan atau ketidaknyamanan lainnya.

c. Pre Test dan Post Test

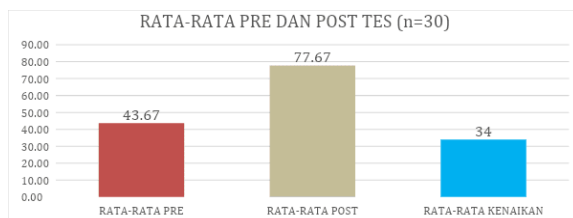
Pelatihan asuhan keperawatan didahului dengan pre test guna mengetahui sejauh mana pengetahuan para peserta pelatihan terkait dengan materi yang akan dibahas. Kemudian, setelah penyampaian materi dilakukan

pula post test guna mengetahui bagaimana peningkatan pengetahuan para peserta pelatihan terkait materi yang disampaikan.

Nilai rata-rata pre test 43,67% dan nilai rata-rata post test 77,67% sehingga terjadi kenaikan sebanyak 34%. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan kenaikan persentase nilai para peserta pelatihan yang menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta terkait dengan materi yang disampaikan yaitu asuhan keperawatan berfokus kebutuhan dasar dan keselamatan pasien.



Gambar 6. Grafik Nilai Pre Test dan Post Test



Gambar 7. Diagram nilai rata-rata pre test, post test, dan kenaikannya

d. Sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP)

Sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) merupakan tindak lanjut dari pelatihan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien. Sosialisasi SOP merupakan upaya memberikan informasi mengenai prosedur-prosedur yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelatihan asuhan keperawatan, yaitu dengan melalui metode kontrol rutin perawat.

4. KESIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat "Pelatihan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih" adalah salah satu upaya untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan.

Berdasarkan hasil penilaian pre test dan post test dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan nilai rata-rata para peserta latihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan telah mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan pengetahuan perawat terkait dengan asuhan keperawatan berfokus pada kebutuhan dasar dan keselamatan pasien, terutama terkait dengan teori *caring* Swanson, teori keselamatan pasien (*patient safety*), dan model ROUNDS kontrol rutin perawat. Kemudian untuk tindak lanjut upaya peningkatan mutu asuhan keperawatan ini dilakukan pula sosialisasi Standar Operasional Pelaksanaan (SOP), agar materi yang disampaikan dapat diimplementasikan dalam pemberian pelayanan kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Jakarta, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Muhammadiyah Jakarta, Dosen Pembimbing Lapangan, Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih sebagai mitra dan kepada semua pihak yang telah membantu sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan berjalan dengan lancar, sesuai dengan rencana dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Oh, J., Cho, H., Kim, Y. Y., Park, H. J., & Kim, H. K. (2015). An Integrative Review on Development of "Quality Of care Through the patients' Eyes" (QUOTE) Instruments. *Journal of nursing care quality*, 30 (4), E26–E31. <https://doi.org/10.1097/NCQ.000000000000127>
- Rachmadi, Muhammad, and Muslim. (2015). "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)." *Juris*, vol. 14, no. 2, 2015, pp. 151-167, doi:10.31958/juris.v14i2.304.
- Stein, S. M., Day, M., Karia, R., Hutzler, L., & Bosco, J. A., 3rd (2015).

- Patients' perceptions of care are associated with quality of hospital care: a survey of 4605 hospitals. *American journal of medical quality : the official journal of the American College of Medical Quality*, 30(4), 382–388.
<https://doi.org/10.1177/1062860614530773>
- Shin, N., & Park, J. (2018). The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. *Asian nursing research*, 12(3), 203–208.
<https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.08.003>
- Stimpfel, A. W., Sloane, D. M., McHugh, M. D., & Aiken, L. H. (2016). Hospitals Known for Nursing Excellence Associated with Better Hospital Experience for Patients. *Health services research*, 51(3), 1120–1134.
<https://doi.org/10.1111/1475-6773.12357>
- Utama, Y., Malini, H. and Priscilla, V. (2019) 'The Patient Satisfaction to Nursing Round Implementation "Matrons Round" in A Hospital, Palembang', in. doi: <https://10.4108/eai.13-11-2018.2283699>
- RSIJCP. Sejarah Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, <https://www.rsi.co.id/tentang-kami/sejarah>