

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KEPERAWATAN SECARA LANGSUNG MELALUI APLIKASI *NIC-NOC* TERPADU

Andi Eka Pranata¹⁾, Said Mardijanto²⁾

¹Prodi Ilmu Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

Email: andiekapranata@stikesdrsoebandi.ac.id

²Prodi Ilmu Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

Email: saidmardijanto@stikesdrsoebandi.ac.id

ABSTRACT

The quality of nursing services is reflected by the comprehensive, holistic nursing care activities which meet the nursing standards. Often, the facts show that the quality of the nursing services is below expectation as demonstrated by the documentation proof which is non-standard, thus affects the outcome of the service itself. The objective of this research is to find out the effect of the use of integrated NIC-NOC application on the direct improvement of the nursing services quality at the outpatient treatment room at Rambipuji Primary Health Jember Regency. This research employs one group pretest-posttest design by using quasi experiment design. This research is conducted at the outpatient treatment room of Rambipuji Primary Health Jember Regency by involving the patient as the sample of the research. The result of this research reveals that the use of integrated NIC-NOC application proves to improve the quality of the nursing services as reflected by 4 domains, namely: satisfaction level, relevance level, continuity level, as well as evidence level, respectively.

Keywords: quality of nursing care services, integrated *NIC-NOC* application

PENDAHULUAN

Profesionalisme layanan keperawatan tercermin dari akuntabilitas asuhan keperawatan hingga pendokumentasiannya. Asuhan keperawatan harus diselenggarakan secara sistematis, terukur dan objektif dan pendokumentasiannya harus mengacu pada standar yang telah ditetapkan, dalam hal ini *NANDA*, *NIC*, dan *NOC* (Ali, 2009).

Buruknya pola asuhan keperawatan dan dokumentasinya mencerminkan kualitas pelayanan keperawatan yang buruk pula. *Output* dari layanan keperawatan sulit terukur dan sangat mempengaruhi tingkat kesejahteraan klien yang dirawat. Selain itu, kelengkapan dokumentasi keperawatan menjadi tanggung jawab etik sebuah profesi, sehingga dokumentasi keperawatan yang tidak

lengkap/ buruk sudah menjadi kelalaian yang melanggar etika profesi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh aplikasi *NIC-NOC* terpadu terhadap kualitas layanan keperawatan dimana aplikasi *NIC-NOC* terpadu merupakan modifikasi pola dokumentasi yang mengacu pada standar asuhan keperawatan.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Yulihastatin (2009), pelayanan keperawatan merupakan upaya untuk membantu individu baik yang sakit maupun sehat, dari lahir hingga meninggal dalam bentuk pengetahuan, kemauan dan kemampuan yang dimiliki, sehingga individu tersebut dapat melakukan kegiatannya sehari-hari secara mandiri dan optimal. Pola pelayanan keperawatan harus berbasis pada kebutuhan dasar manusia.

Pelayanan keperawatan selain secara langsung kepada klien, harus juga memenuhi standar dokumentasi. Dokumentasi keperawatan menjadi sumber data utama untuk melihat perkembangan kesehatan klien. Dokumentasi keperawatan akan memudahkan kerja tim dalam sebuah lingkup pelayanan, karena pelaksanaan tindakan dan pengambilan keputusan berlandaskan dari dokumentasi keperawatan yang ada. Selain perawat yang diuntungkan, klien juga akan merasakan dampaknya karena asuhan keperawatan akan lebih fokus dan berkesinambungan (Weaver, 2010).

Nursing Interventions Classification (NIC) merupakan rangkaian dari intervensi keperawatan yang sudah terstandarisasi berbasis riset. *Nursing Outcome Classification (NOC)* merupakan tolok ukur/ kriteria pengukuran yang representatif dalam mengevaluasi aktivitas keperawatan. Keduanya telah menjadi standar baku dalam asuhan keperawatan (Bulechek, 2013; Moorhead, 2013).

Aplikasi *NIC-NOC* terpadu merupakan modifikasi pengembangan yang mengacu pada standar asuhan keperawatan dengan pola pengisian *paper check*. Metode ini memiliki kemudahan dalam pelaksanaannya, namun tidak mengurangi nilai-nilai dalam standar praktik keperawatan. Oleh karena itu, aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan keperawatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah *quasi experiment* dengan metode *one group*

HASIL

Berikut ini adalah kualitas layanan keperawatan sebelum implementasi *NIC-NOC* terpadu:

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pra Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
1	Tinggi	0	0
2	Sedang	4	8,33
3	Rendah	44	91,67
TOTAL		48	100

pretest-posttest. Penelitian dilaksanakan di unit rawat inap Puskesmas Rambipuji Kabupaten Jember untuk mengukur kualitas layanan keperawatan antara sebelum dan sesudah implementasi aplikasi *NIC-NOC* terpadu. Aplikasi *NIC-NOC* terpadu diperuntukkan bagi perawat yang melakukan asuhan keperawatan di unit rawat inap Puskesmas Rambipuji.

Kualitas layanan keperawatan diukur kedalam 4 (empat) domain, yaitu tingkat kepuasan klien, tingkat relevansi dokumentasi keperawatan, tingkat kontinuitas dokumentasi keperawatan, dan tingkat evidensi dokumentasi keperawatan. Data diperoleh melalui 2 (dua) cara, yaitu pengisian instrumen untuk domain tingkat kepuasan klien, observasi untuk domain tingkat relevansi, kontinuitas, dan evidensi dokumentasi keperawatan. jumlah sampel yang digunakan adalah 48 klien rawat inap beserta dokumentasi keperawatannya.

Pada fase awal dilakukan penilaian terhadap kompetensi perawat dalam mengelola asuhan keperawatan beserta dokumentasinya. Kemudian dilakukan workshop aplikasi *NIC-NOC* terpadu dan dilakukan monitoring selama 12 minggu dimana sebelumnya telah dilakukan pengukuran kualitas layanan keperawatan. Pada tahap akhir dilakukan pengukuran ulang terhadap kualitas layanan keperawatan.

Analisa data menggunakan uji *Mann Whitney* untuk domain tingkat kepuasan, tingkat relevansi, dan tingkat kontinuitas. Domain tingkat evidensi dianalisa menggunakan uji *t-test independent* dengan derajat $\alpha=0,05$.

Tabel 4.2 Tingkat Relevansi Pra Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Relevansi	Frekuensi	%
1	Tinggi	6	12,5
2	Rendah	42	87,5
TOTAL		48	100

Tabel 4.3 Tingkat Kontinuitas Pra Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Kontinuitas	Frekuensi	%
1	Tinggi	8	16,67
2	Rendah	40	83,33
TOTAL		48	100

Tabel 4.4 Tingkat Evidensi Pra Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Evidensi	Frekuensi	%
1	Tinggi	4	8,33
2	Rendah	44	91,67
TOTAL		48	100

Pada fase awal sebelum dilakukan penerapan aplikasi *NIC-NOC* terpadu, kualitas layanan keperawatan tergolong buruk. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan klien yang rendah, tingkat relevansi rendah, tingkat kontinuitas rendah, dan tingkat evidensi rendah. Setelah dilakukan penerapan aplikasi *NIC-NOC* terpadu, didapatkan peningkatan sebagai berikut:

Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Pasca Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	%
1	Tinggi	2	4,2
2	Sedang	45	93,8
3	Rendah	1	2,1
TOTAL		48	100

Tabel 4.6 Tingkat Relevansi Pasca Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Relevansi	Frekuensi	%
1	Tinggi	30	62,5
2	Rendah	18	37,5
TOTAL		48	100

Tabel 4.7 Tingkat Kontinuitas Pasca Implementasi *NIC-NOC* Terpadu

No.	Tingkat Kontinuitas	Frekuensi	%
1	Tinggi	26	54,2
2	Rendah	22	45,8
TOTAL		48	100

Tabel 4.8 Tingkat Evidensi Pasca Implementasi NIC-NOC Terpadu

No.	Tingkat Evidensi	Frekuensi	%
1	Tinggi	30	62,5
2	Rendah	18	37,5
TOTAL		48	100

PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penerapan aplikasi *NIC-NOC* terpadu, kualitas layanan keperawatan mengalami peningkatan. Tingkat kepuasan klien meningkat menjadi sedang, tingkat relevansi tinggi, tingkat kontinuitas tinggi, dan tingkat evidensi tinggi. Berdasarkan hasil uji *Mann Whitney* untuk domain tingkat kepuasan didapatkan nilai $p=0,000$. Hasil uji *Mann Whitney* pada domain tingkat relevansi didapatkan nilai $p=0,000$. Hasil uji *Mann Whitney* pada domain tingkat kontinuitas didapatkan nilai $p = 0,000$. Hasil uji *t-test independent* pada domain tingkat evidensi didapatkan nilai $p=0,000$.

Seluruh hasil uji analisa menunjukkan nilai $p < \alpha$, sehingga bisa disimpulkan bahwa aplikasi *NIC-NOC* terpadu mampu meningkatkan kualitas layanan keperawatan. Menurut Freitas (2014), disebutkan bahwa kualitas asuhan keperawatan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan klien. Klien akan merasa lebih nyaman ketika mendapatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas, sehingga aspek psikologis klien juga akan terpenuhi. Kepuasan yang merupakan respon sikap terhadap perubahan yang diterima oleh diri seseorang menjadi meningkat ketika kenyamanan diri individu tersebut juga meningkat.

Kualitas layanan keperawatan juga harus ditinjau dari segi dokumentasinya. Menurut Obioma (2017), pelatihan dokumentasi keperawatan mampu memperbaiki kualitas dokumentasi keperawatan. Peningkatan wawasan perawat mampu menjadi inovasi dalam budaya kerja yang inovatif, sehingga dokumentasi bisa dilaksanakan sesuai standar. Penataan pola dokumentasi sesuai dengan standar

akan mencerminkan akuntabilitas dari sebuah profesi, sehingga dokumentasi keperawatan yang baik mencerminkan kualitas layanan keperawatan yang baik pula.

SIMPULAN

Aplikasi *NIC-NOC* terpadu mampu meningkatkan kualitas layanan keperawatan yang tercermin dalam 4 (empat) domain, yaitu tingkat kepuasan klien, tingkat relevansi dokumentasi keperawatan, tingkat kontinuitas dokumentasi keperawatan, dan tingkat evidensi dokumentasi keperawatan. Aplikasi *NIC-NOC* terpadu merupakan pendekatan dokumentasi yang menggunakan modifikasi standar yang telah diterapkan.

Penelitian ini menemukan beberapa faktor yang juga mempengaruhi kualitas layanan keperawatan dari segi akuntabilitas dokumentasi keperawatan, yaitu kompetensi perawat dan beban kerja. Kedua faktor tersebut perlu dilakukan analisis lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Z. 2009. *Pengantar Keperawatan Keluarga*. EGC. Jakarta.
- Bulechek GM et all. 2013. *Nursing Interventions Classification Sixth Edition*. Elsevier: Philadelphia.
- Freitas JS et all. 2014. *Quality of Nursing Care and Satisfaction of Patients Attended at a Teaching Hospital*. Setor Leste Universitario. Golania.
- Moorhead S et all. 2013. *Nursing Outcome Classification Fifth Edition*. Elsevier: Philadelphia.
- Obioma C. 2017. *Improving The Quality of Nursing Documentation in Home*

Health Care Setting. Walden University: Minneapolis.

Weaver C et all. 2010. *Nursing and Informatics for The 21st Century: An International Look at Practice, Education and EHR Trends Second Edition.* CRC Press. Boca Raton

Yulihastatin. 2009. *Bekerja sebagai Perawat.* Penerbit Erlangga. Jakarta.