

INFORMASI ARTIKEL

Received: March, 29, 2025

Revised: April, 29, 2025

Available online: May, 01, 2025

at : <https://e-jurnal.ipphorr.com/index.php/hjk>

Sistem pengelolaan asuhan keperawatan di poliklinik rawat jalan

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

Abstract

Background: Nursing care management in outpatient units is an important aspect in improving the quality of hospital services. Nursing care is a critical thinking model that is patient-centered and based on a systematic approach starting from assessment, diagnosis, planning, implementation, and evaluation. However, in Indonesia the achievement of nursing care implementation is still not optimal, which is 56.8%.

Purpose: To describe the implementation of the nursing care system in outpatient polyclinics.

Method: The pilot project carried out included problem identification, problem analysis, determining problem priorities, preparing a Plan of Action (POA), implementation, and evaluation, which was carried out at X hospital Jakarta on September 2-October 2, 2024. Data collection was carried out through interviews, observations, and surveys, then the data was analyzed using strengths, weaknesses, opportunities, and threats (SWOT) analysis.

Results: Evaluation showed that 60% of nursing care documentation met quality standards with a 5% increase in knowledge after implementation.

Conclusion: Continuous audit improvement and training development are needed to support the implementation of changes. This continuous evaluation is needed to ensure that quality improvements can be maintained and continue to develop.

Suggestion: Concrete steps needed are to conduct monthly evaluations of documentation implementation to ensure nursing care is carried out according to standards.

Keywords: Management System; Nursing Care; Outpatient; Polyclinic.

Pendahuluan: Pengelolaan asuhan keperawatan di unit rawat jalan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Asuhan keperawatan adalah model berpikir kritis yang berpusat pada pasien dan didasarkan pada pendekatan sistematis mulai dari pengkajian, penetapan diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Namun, di Indonesia pencapaian pelaksanaan asuhan keperawatan masih belum optimal, yaitu sebesar 56.8%.

Tujuan: Untuk mendeskripsikan implementasi sistem pengelolaan asuhan keperawatan di poliklinik rawat jalan.

Metode: *Pilot project* terdiri dari identifikasi masalah, analisis masalah, penetapan prioritas masalah, penyusunan *Plan of Action* (POA), implementasi, dan evaluasi, dilaksanakan di RS X di Jakarta pada tanggal 2 September- 2 Oktober 2024. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan survey, kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisis *strengths, weaknesses, opportunities, dan threats* (SWOT).

Hasil: Evaluasi menunjukkan bahwa 60% dokumentasi asuhan keperawatan telah memenuhi standar kualitas dengan peningkatan pengetahuan sebesar 5% setelah implementasi.

Simpulan: Audit berkelanjutan dan pengembangan pelatihan perlu ditingkatkan untuk mendukung implementasi perubahan. Evaluasi berkesinambungan ini diperlukan untuk memastikan peningkatan kualitas dapat dipertahankan dan terus berkembang.

Saran: Langkah konkret yang diperlukan termasuk evaluasi bulanan terhadap implementasi pendokumentasian untuk memastikan asuhan keperawatan dilakukan sesuai standar.

Kata Kunci: Asuhan Keperawatan; Poliklinik; Rawat Jalan; Sistem Pengelolaan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang harus diwujudkan, salah satunya melalui penyediaan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan disebut juga poliklinik menjadi tempat penyelenggaraan pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan lainnya yang tidak memerlukan rawat inap (Hooker, Cawley, & Asprey, 2007; Inayah, Keliat, & Haryati, 2018; Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016). Unit rawat jalan sering menjadi pintu masuk utama bagi pasien dalam mengakses layanan kesehatan, sehingga merupakan bagian penting dari sistem kesehatan secara keseluruhan dalam memberikan layanan kesehatan yang cepat, efektif, dan berkualitas bagi masyarakat (El-Jardali, Sheikh, Garcia, Jamal, & Abdo, 2014).

Pelaksanaan layanan keperawatan, dalam hal ini asuhan keperawatan rawat jalan masih belum optimal. Penelitian yang dilakukan di Ethiopia menyatakan bahwa hanya 70 dari 200 perawat (35%) yang melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan standar (Baraki, Girmay, Kidanu, Gerensea, Gezehgne, & Teklay, 2017). Di Indonesia, pencapaiannya juga masih belum optimal, yaitu sebesar 56.8%. Kendala utamanya dalam proses penetapan diagnosis (63.7%) dan pelaksanaan intervensi keperawatan (62%) (Zendrato, Hariyati, & Afifah, 2019). Kondisi yang sama terjadi di salah satu RS di Jawa Timur, di mana akurasi pelaksanaan asuhan keperawatan juga belum optimal, dengan pencapaian pengkajian (64%), penetapan diagnosis (69%), perencanaan (59%), implementasi (66%), dan evaluasi (60%) (Trisno, Nursalam, & Triharini, 2020).

Asuhan keperawatan adalah model berpikir kritis yang berpusat pada pasien dan didasarkan pada pendekatan sistematis mulai dari pengkajian, penetapan diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi (American Nurses Association, 2021). Melalui asuhan, perawat melakukan penalaran klinis dan membuat keputusan klinis untuk mengatasi masalah pasien, keluarga, dan masyarakat serta memberikan perawatan yang tepat. Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap pasien

mendapatkan perawatan yang sesuai dengan kebutuhannya (Edet, Mgbekem, & Edet, 2016).

Peningkatan kualitas asuhan keperawatan di unit rawat jalan sangat penting untuk menjamin keselamatan pasien dan meningkatkan hasil kesehatan (Pohan, 2018). Pasien yang ditangani oleh perawat dengan asuhan yang baik memiliki kontrol yang lebih baik terhadap penyakit kronis mereka, mengeluarkan biaya obat yang lebih rendah, dan memiliki hubungan baik dengan tenaga Kesehatan (Hulu, Handiyani, Pujasari, & Masfuri, 2023; Rivas, Martín-Iglesias, del Cerro, Arenas, Lopez, & Lagos, 2016). Dengan demikian, kepuasan pasien sering kali menjadi indikator utama keberhasilan pengelolaan asuhan keperawatan di unit rawat jalan yang pada akhirnya berdampak positif pada efektivitas biaya layanan kesehatan, mengurangi waktu tunggu, meningkatkan aksesibilitas, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien (Ren, Sun, Tarimo, Li, & Wu, 2021).

Optimalisasi peran dan fungsi kepala ruangan menjadi faktor penentu dalam keberhasilan perubahan ini. Kepala ruangan, sebagai manajer lini pertama dalam unit pelayanan keperawatan, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa asuhan keperawatan diberikan sesuai standar melalui peran dan fungsinya sebagai manajer. Kepala ruangan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa standar asuhan keperawatan diterapkan dengan konsisten dan bahwa semua staf keperawatan memiliki dukungan dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Robbins & Judge, 2024).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *pilot project* dan dilaksanakan di RS X di Jakarta pada tanggal 2 September- 2 Oktober 2024. Kegiatan ini terdiri dari identifikasi masalah, analisis data, penyusunan *Plan of Action* (POA), implementasi, dan evaluasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan pengisian kuesioner. Wawancara bersifat semi-terstruktur dilakukan pada tanggal 3-4 September 2024 bersama kepala

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

ruangan dan pengawas keperawatan rawat jalan, kemudian pada tanggal 11-12 September 2024 dilakukan wawancara bersama manajer tim kerja pelayanan keperawatan dan ketua komite keperawatan.

Pertanyaan yang disiapkan mengacu pada peran dan fungsi manajemen kepala ruangan dalam pengelolaan asuhan keperawatan di unit rawat jalan. Kuesioner diberikan kepada semua 20 staf keperawatan rawat jalan pada tanggal 9-10 September 2024. Observasi dilakukan pada tanggal 3-12 September 2024 menggunakan lembar ceklis yang mencakup pengamatan terhadap ketersediaan dokumen rawat jalan dan kegiatan layanan dan asuhan keperawatan di unit rawat jalan.

Adapun level kompetensi yang terdiri dari 4 perawat klinis: PK 1 yaitu jenjang perawat klinis, kemampuan melakukan asuhan keperawatan dasar dengan penekanan pada keterampilan teknis keperawatan dibawah bimbingan, PK 2 jenjang perawat klinis dengan kemampuan melakukan asuhan keperawatan holistik pada klien secara mandiri dan mengelola klien/sekelompok klien secara tim, serta memperoleh bimbingan untuk menangani masalah lanjut/kompleks, PK3 yaitu jenjang keperawatan klinis dengan kemampuan melakukan asuhan keperawatan komprehensif pada area spesifik dan mengembangkan pelayanan keperawatan berdasarkan bukti ilmiah dan melaksanakan pembelajaran klinis, sedangkan PK 4 yaitu kemampuan asuhan keperawatan pada masalah klien yang kompleks di area spesialistik

dengan pendekatan tata kelola klinis secara interdisiplin dan multidisiplin. Peneliti melakukan riset untuk mengembangkan praktik keperawatan serta mengembangkan pembelajaran klinis.

Unit rawat jalan ini memiliki 11 sub divisi yang terdiri dari *Pediatric Ophthalmology* (AO), strabismus, tumor (A1), Kornea Bedah Refraktif (KBR-A2), glaukoma (A3), refraksi, rekonstruksi (A5), retina, (A6 & A7) *neuro ophthalmology* (A8), infeksi imunologi (A9), dan poli umum (A10). Di unit rawat jalan ini, terdapat 24 perawat yang bertugas untuk memastikan pelayanan yang optimal dan berkualitas bagi pasien. Hasil identifikasi masalah kemudian dianalisis dengan menggunakan *Strengths, Weaknesses, Opportunities*, dan *Threats* (SWOT).

Penyelesaian masalah dilakukan dengan menyusun *Plan of Action* (POA) melalui pendekatan fungsi manajemen menggunakan metode *Planning, Organizing, Staffing, Actuating, and Controlling* (POSAC). Untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan melalui beberapa kegiatan utama, termasuk penyusunan *flip book* pendokumentasian asuhan keperawatan, pembuatan *barcode* alur pelayanan, dan pembuatan skema *floor marking*. Tim yang terlibat terdiri dari pengawas keperawatan dan kepala ruangan. Sosialisasi dan simulasi dilakukan untuk memastikan efektivitas *flip book* dan *barcode* dalam mendukung dokumentasi dan alur pelayanan yang lebih efisien.

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

HASIL**Tabel 1. Distribusi Demografi Karakteristik Responden (N=24)**

Variabel	Hasil
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(43.92±9.367) (25-59)
20-30	2/4.17
31-40	9/37.5
41-50	5/20.83
>50	9/37.5
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	2/8.3
Perempuan	22/91.7
Pendidikan (n/%)	
D3	20/83.3
S1	0/0
Ners	4/16.7
Level Kompetensi (n/%)	
PK1	0/0
PK2	2/8.3
PK3	20/83.3
PK4	2/8.3
Pengalaman Bekerja (n/%)	
<10 tahun	2/8.3
10-20 tahun	9/37.5
>20 tahun	13/54.2

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa rata-rata usia responden adalah 43.92 tahun dengan nilai standar deviasi 9.367 pada rentang usia 25-59 tahun. Mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 22 responden (91.7%), tingkat pendidikan mayoritas D3 dengan jumlah 20 responden (83.3%), level kompetensi PK3 sebanyak 20 (83.4%), dan berdasarkan lama masa pengalaman bekerja, mayoritas >20 tahun sebanyak 15 responden (54.2%).

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

Tabel 2. Analisis *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, dan *Threats* (SWOT)

Strengths	Weaknesses	Opportunities	Threats
- RS X merupakan rumah sakit rujukan nasional. Sebagai rumah sakit rujukan nasional, RS X memiliki standar operasional yang tinggi dan sudah memiliki sistem pedoman yang dapat dijadikan landasan. - RS X memiliki sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang lengkap - Tersedia dokter spesialis dan sub spesialis. - RS X merupakan rumah sakit yang sudah terakreditasi JCI. - Poliklinik memiliki pedoman jenjang karir perawat klinis dan sudah diimplementasikan. Sebanyak 21 perawat (84%) berada pada level kompetensi PK 3. - Dipimpin oleh seorang pengawas lulusan spesialis. - Jumlah kunjungan poli yang cukup banyak, yaitu sekitar 350 pasien per hari. - Pendokumentasian asuhan keperawatan sudah menggunakan sistem elektronik.	- Hanya ada 4 orang <i>ners</i> di poliklinik (24 perawat dengan komposisi 4 <i>ners</i> dan 20 D3). - Jumlah kunjungan poli yang cukup banyak, yaitu sekitar 350 pasien per hari. - Luas poliklinik tidak sebanding dengan jumlah pasien, sehingga poli tampak <i>crowded</i>. - Waktu tunggu rawat jalan (April-Juni) hanya mencapai 72.07% dari target 80%. - Waktu tunggu pelayanan yang cukup lama yaitu >2 jam. - Tingginya komplain dari pasien dan keluarga karena pelayanan yang lama. - Belum ada petunjuk 3 versi alur pelayanan pasien poli. - Belum ada alat navigasi yang mempermudah pasien mengetahui alur layanan - Survey pengalaman pelanggan terhadap pelayanan keperawatan rawat jalan (target $\geq 90\%$): pasien merasa mempunyai waktu yang cukup untuk berkomunikasi dengan perawat (87%), perawat peduli dengan kecemasan atau ketakutan pasien (79%), perawat memberikan informasi mengenai tanda/gejala yang perlu diwaspadai dan cara mengatasinya (87%). - 100% (n=7) pasien poliklinik mengatakan, perawat tidak pernah memberikan penjelasan tentang perawatan mata. - 85.7% (n=7) pasien poliklinik mengatakan, perawat tidak memberikan kesempatan kepada pasien/keluarga untuk bertanya. - Belum memiliki panduan asuhan keperawatan rawat jalan mata. - Hanya sebanyak 70% perawat yang memiliki pengetahuan baik tentang asuhan keperawatan.	- RS X merupakan RS pendidikan yang bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran dan Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. - Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat, menyebabkan kesadaran masyarakat akan kesehatan tinggi dan berkembang.	- Perkembangan jenis penyakit semakin beragam sehingga menuntut kompetensi SDM dan perkembangan metode pelayanan yang sesuai. - Pasien dengan kasus sulit dirujuk ke RS X. - Tingginya tuntutan terhadap penggunaan teknologi di bisnis rumah sakit. - Tuntutan konsumen yang tinggi terhadap layanan yang berkualitas, aman, dan memuaskan.

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

Tabel 3. Skor Pengalaman Pasien

Item	Persentase
Pelayanan pemeriksaan awal oleh perawat	70%
Komunikasi perawat	66%
Penjelasan tentang perawatan mata/tindakan atau prosedur/alur	66%
Sikap dan keramahan perawat	70%

Berdasarkan Tabel 3. diketahui tingkat kepuasan pasien berada di atas 60%, berarti mayoritas pasien merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun ada ruang untuk peningkatan terutama pada aspek komunikasi perawat dan penjelasan perawat tentang perawatan mata/tindakan atau prosedur/alur.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis SWOT, ditemukan 2 masalah di unit rawat jalan, yaitu peluang peningkatan asuhan keperawatan dan optimalisasi proses pelayanan dengan penerapan *floor marking*. Penentuan masalah prioritas dilakukan bersama dengan stakeholder melalui diskusi dan *brainstorming*. Monitoring dan evaluasi dilaksanakan untuk menilai efektivitas implementasi dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Audit mutu dilakukan untuk memastikan bahwa pendokumentasian asuhan keperawatan telah sesuai dengan standar yang berlaku, sementara survei kepuasan pasien digunakan untuk menilai dampak perubahan terhadap pengalaman mereka. Selain itu, survei pengetahuan terkait pendokumentasian asuhan keperawatan dilakukan secara pre dan post-implementasi.

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan tingkat pengetahuan dari 70% sebelum implementasi menjadi 75% setelahnya, mencerminkan kenaikan sebesar 5%. Hal ini mengindikasikan bahwa *flip book* efektif dalam meningkatkan pemahaman perawat mengenai pendokumentasian asuhan keperawatan. Gambaran mutu asuhan keperawatan yang menunjukkan 60% hasil audit dinilai baik, berarti sebagian besar dokumentasi dan pelaksanaan asuhan keperawatan sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Hasil tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar perawat telah menerapkan langkah-langkah perawatan sesuai

pedoman, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan agar semua aspek asuhan dapat mencapai kualitas optimal.

Asuhan keperawatan merupakan elemen penting yang mendorong pemikiran kritis dan kreatif dari seorang perawat. Pendekatan ini berpusat pada pasien yang dilakukan secara sistematis melalui tahapan pengkajian, penetapan diagnosis, perencanaan, implementasi dan evaluasi. Dengan pendekatan ini, perawat dapat mengidentifikasi kebutuhan kesehatan pasien secara holistik dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan pasien secara keseluruhan (American Nurses Association, 2021; Edet et al., 2016).

Salah satu penyebab utama dari ketidaksesuaian asuhan keperawatan adalah tingkat pengetahuan perawat yang belum optimal. Dari hasil pengkajian, hanya 70% perawat yang memiliki pengetahuan baik tentang asuhan keperawatan, sementara 30% lainnya masih memiliki pengetahuan yang kurang. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Ethiopia yang menunjukkan bahwa perawat dengan pengetahuan tinggi 38913 kali lebih mungkin menerapkan asuhan keperawatan dibandingkan perawat dengan pengetahuan rendah (Aseratie, Murugan, & Molla, 2014).

Tingkat pendidikan juga terbukti berpengaruh dalam memberikan asuhan keperawatan. Dalam kondisi ini, mayoritas perawat di unit rawat jalan (83.33%) memiliki latar belakang pendidikan diploma yang secara statistik memiliki tingkat kemampuan penerapan asuhan keperawatan lebih rendah dibandingkan perawat berpendidikan sarjana ($p < 0.001$). Selain itu, kurangnya panduan dalam penerapan asuhan keperawatan juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap ketidaksesuaian ini. Penelitian menunjukkan bahwa perawat yang tidak memiliki bahan pembelajaran 95.1% lebih kecil kemungkinannya untuk menerapkan asuhan keperawatan dibandingkan perawat yang memiliki

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

bahan pembelajaran (Hagos, Alemseged, Balcha, Berhe, & Aregay, 2014).

Lingkungan kerja yang penuh tekanan turut memengaruhi kemampuan perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan. Kunjungan pasien yang tinggi, rata-rata 350 kunjungan pasien per hari menimbulkan tekanan bagi perawat. Lingkungan dengan tingkat tekanan yang tinggi sering kali menyebabkan kelelahan, stres, dan penurunan konsentrasi, yang berujung pada penurunan kualitas layanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa perawat yang bekerja di lingkungan kerja dengan tekanan tinggi 2.8 kali lebih kecil kemungkinan untuk menerapkan asuhan keperawatan dibandingkan perawat yang bekerja di lingkungan yang minim tekanan. Hal ini mungkin terjadi karena perawat yang bekerja dalam kondisi stres lebih berfokus pada pemenuhan tugas-tugas administratif atau tugas lainnya yang mendesak, dan kurang memberikan perhatian pada proses asuhan keperawatan yang seharusnya dijalankan secara komprehensif (Aseratie et al., 2014).

Inovasi sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan, menyediakan panduan yang memadai, dan memperbaiki lingkungan kerja, sehingga mutu asuhan keperawatan di unit rawat jalan dapat meningkat secara signifikan. Salah satu langkah inovatif yang diambil adalah pembuatan flip book. Flip book berfungsi sebagai alat visual yang menyajikan informasi dengan cara yang menarik dan dinamis, memudahkan perawat dalam mengakses materi penting. Penelitian menunjukkan bahwa flip book dapat meningkatkan minat baca berkat tampilannya yang praktis dan menarik, sehingga mendorong pembaca untuk lebih mandiri (Rahmadani & Bungawati, 2023). Selain itu, flip book juga merevolusi cara perawat menyerap informasi, sehingga dapat memperbaiki pencapaian belajar mereka. Dengan demikian, flip book menjadi sarana pembelajaran yang efektif untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan (Anggraini & Dewi, 2023; Aung, 2023).

Implementasi teknologi informasi berbasis sistem barcode telah terbukti meningkatkan keselamatan pasien dan efisiensi pelayanan. Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa sistem barcode tidak hanya efektif dalam meminimalkan kesalahan medis, melainkan juga berperan penting dalam optimalisasi

navigasi pasien melalui integrasi data real-time, sehingga mampu memperlancar alur layanan sekaligus meningkatkan kenyamanan kerja tenaga Kesehatan (Lee, Sun, Kou, & Yeh, 2017). Sementara *floor marking* sebagai petunjuk visual yang tidak hanya meningkatkan keselamatan pasien tetapi juga memperlancar alur kerja tenaga kesehatan dan meningkatkan pengalaman keseluruhan pengunjung (PermaStripe, 2023). Oleh karena itu alat navigasi ini akan mengurangi kebingungan dan interupsi, sehingga perawat dapat lebih fokus pada tugas dan tanggung jawab tanpa terganggu oleh pertanyaan pasien tentang alur pelayanan.

Untuk mencapai tujuan tersebut tersebut, Teori Perubahan Kurt Lewin; *unfreezing*, *changing*, *refreezing* dapat digunakan sebagai kerangka kerja yang efektif. Pada tahap *unfreezing*, penting untuk menciptakan kesadaran akan kebutuhan perubahan. Selanjutnya, pada tahap *changing*, dilakukan implementasi perubahan yang telah direncanakan. Namun, kepatuhan staf seringkali menjadi hambatan dalam proses ini, karena mereka memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan sistem baru. Akhirnya, pada tahap *refreezing*, perubahan diharapkan menjadi bagian dari budaya kerja. Sehingga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi untuk menilai efektivitas sistem baru (Hussain, Lei, Akram, Haider, Hussain, & Ali, 2018).

SIMPULAN

Peningkatan asuhan keperawatan memerlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan, di mana peluang improvement dapat dicapai melalui pendokumentasian yang baik. Dokumentasi yang sistematis dan sesuai standar mendukung evaluasi dan perbaikan berkelanjutan serta memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis bukti. Hal ini juga akan meningkatkan kolaborasi antar anggota tim kesehatan, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien. Sistem asuhan keperawatan di unit rawat jalan mata dapat ditingkatkan secara signifikan dengan mengubah budaya kerja yang cenderung rutinitas sehingga akan memberikan dampak positif pada kesehatan pasien serta meningkatkan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima.

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

SARAN

Langkah konkret yang diperlukan termasuk evaluasi bulanan terhadap implementasi pendokumentasian untuk memastikan asuhan keperawatan dilakukan sesuai standar. Rencana tindak lanjut bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan yang diimplementasikan dapat memberikan manfaat jangka panjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

American Nurses Association. (2021). *Scope and Standards of Practice (4th)*. Diakses dari: <https://www.nursingworld.org/practice-policy/scope-of-practice/>

Anggraini, S., & Dewi, S. K. (2023). The effectiveness of using interactive multimodality books in pediatric nursing in implementing Merdeka Belajar program. *Revista brasileira de enfermagem*, 76(5), e20220599.

Aseratie, M., Murugan, R., & Molla, M. (2014). Assessment of factors affecting implementation of nursing process among nurses in selected governmental hospitals, Addis Ababa, Ethiopia; Cross Sectional Study. *J Nurs Care*, 3(3), 1-8.

Aung, K. T. (2023). Digital Flipbook: A Novel Tool for Enhancing Risk Communication Knowledge Among Nurses During Global Health Emergencies. Diakses dari: https://www.researchgate.net/publication/376619431_Digital_Flipbook_A_Novel_Tool_for_Enhancing_Risk_Communication_Knowledge_Among_Nurses_During_Global_Health_Emergencies

Baraki, Z., Girmay, F., Kidanu, K., Gerensea, H., Gezehgne, D., & Teklay, H. (2017). A cross-sectional study on nursing process implementation and associated factors among nurses working in selected hospitals of Central and Northwest zones, Tigray Region, Ethiopia. *BMC nursing*, 16, 1-9.

Edet, A. B., Mgbekem, M. A., & Edet, O. B. (2012). Professional Nurses' Perception and Utilization of the nursing process at the University of Calabar Teaching Hospital (UCTH), Calabar, Nigeria. *BNSc thesis*. <https://www.researchgate.net/publication/258422875>.

El-Jardali, F., Sheikh, F., Garcia, N. A., Jamal, D., & Abdo, A. (2014). Patient safety culture in a large teaching hospital in Riyadh: baseline assessment, comparative analysis and opportunities for improvement. *BMC health services research*, 14, 1-15.

Hagos, F., Alemseged, F., Balcha, F., Berhe, S., & Aregay, A. (2014). Application of nursing process and its affecting factors among nurses working in mekelle zone hospitals, Northern Ethiopia. *Nursing research and practice*, 2014(1), 675212.

Hooker, R. S., Cawley, J., & Asprey, D. (2007). Physician assistant education. Diakses dari: https://www.researchgate.net/publication/232062459_Physician_Assistant_Policy_Practice_3e

Hulu, S. R. K., Handiyani, H., Pujasari, H., & Masfuri, M. (2023). Initiation of Nursing Service Development in the Outpatient Department Using Kotter's Change Theory. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(4).

Hussain, S. T., Lei, S., Akram, T., Haider, M. J., Hussain, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. *Journal of innovation & knowledge*, 3(3), 123-127.

Inayah, I., Keliat, B. A., & Haryati, R. T. S. (2018). Pelatihan Model AKRJI Berpengaruh Terhadap Pengetahuan Dan Keterampilan Asuhan Keperawatan Rawat Jalan. Prosiding Pertemuan Ilmiah Nasional Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat I (Pinlitamas 1), 1(1), 266-274.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016. Diakses dari: <file:///C:/Users/imam.gunaro/Downloads/Permenkes%20Nomor%2011%20Tahun%202016.pdf>

PermaStripe. (2023). Floor Marking for Healthcare Facilities: Ensuring Patient Safety and Organisation. Diakses dari: <https://www.permastripe.co.uk/floor-marking-for-healthcare-facilities-ensuring-patient-safety-and-organisation>

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>

- Pohan, I. S. (2019, December). Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. Egc.
- Rahmadani, E., & Bungawati, B. (2023). Innovation of Flipbook Teaching Materials in Supporting Student Learning Independence. *Mimbar Sekolah Dasar*, 11(1), 176-189.
- Ren, W., Sun, L., Tarimo, C. S., Li, Q., & Wu, J. (2021). The situation and influencing factors of outpatient satisfaction in large hospitals: Evidence from Henan province, China. *BMC health services research*, 21(1), 500.
- Rivas, F. J. P, Martín-Iglesias, S., del Cerro, P. L. J., Arenas, C. M., Lopez, M. G., & Lagos, M. B. (2016). Effectiveness of nursing process use in primary care. *International journal of nursing knowledge*, 27(1), 43-48.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational Behavior. 19 Th Edition Global Edition*. Diakses dari: [http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20\(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge\)%20\(2024\).pdf](http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge)%20(2024).pdf)
- Trisno, T., Nursalam, N., & Triharini, M. (2020). Analysis of accuracy nursing care process Implementation. *Jurnal Ners*, 15(2), 436-438.
- Zendrato, M. V., Hariyati, R. T. S., & Afifah, E. (2019). Outpatient nursing care implementations in Indonesian regional public hospitals. *Enfermeria Clinica*, 29, 449-454.

Yesi Juniarta Simatupang*, Roro Tutik Sri Hariyati, Andi Amalia Wildani

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

Korespondensi penulis: Yesi Juniarta Simatupang. *Email: yesi.simatupang@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.841>