

**PENINGKATAN KUALITAS KESEHATAN MASYARAKAT MELALUI JASA  
LAYANAN KESEHATAN HOLISTIK *ON DELIVERY*  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

Edy Soesanto<sup>1</sup>, Chanif<sup>2</sup>, Bambang Supradono<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen prodi S1 keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>2</sup>Dosen prodi S1 keperawatan Universitas Muhammadiyah Semarang

<sup>3</sup>Dosen prodi Teknik Elektro Universitas Muhammadiyah Semarang

Email: soesantoedisoes@gmail.com

**ABSTRAK**

Program kesehatan harus mampu membangkitkan peran serta individu, keluarga dan masyarakat sedemikian rupa sehingga setiap individu, keluarga dan masyarakat dapat menolong dirinya sendiri. Berpijak dari kebutuhan masyarakat tersebut, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang (FIKKES UNIMUS) mengembangkan layanan JLKH *On Delivery* yang berorientasi pada perawatan kesehatan holistik yang dilakukan di rumah. Usaha ini diupayakan mensinergikan hasil penelitian-penelitian dosen di bidang kesehatan, sarana yang dimiliki FIKKES, kolaborasi antar fakultas lain di UNIMUS dan melibatkan mahasiswa sebagai sarana berlatih memberikan pelayanan kesehatan di rumah bagi masyarakat.

Dengan dukungan teknologi informasi diharapkan usaha ini memungkinkan perawatan kesehatan yang bergerak (*mobile*) yang akan membantu dalam efektifitas dan efisiensi proses bisnis asuhan keperawatan. Upaya ini dihadirkan untuk memberikan bentuk usaha kreatif dan inovatif bagi kampus yang nantinya dapat menjadi muara *income generator* bagi universitas.

JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan paripurnanya perawatan kesehatannya. Selain itu hal ini akan sangat menguntungkan masyarakat karena lebih efektif, efisien, dan terjangkau karena di kelola dan dijalankan oleh tenaga-tenaga profesional. Tentunya usaha ini juga dapat memberikan solusi biaya layanan kesehatan yang murah dan memenuhi 97 % keinginan masyarakat akan hadirnya layanan kesehatan di rumah dan dalam suasana kekeluargaan bagi masyarakat umum. Selain itu JLKH *On Delivery* di rumah membantu penderita kasus terminal, yakni kondisi penyakit yang dianggap tidak punya harapan lagi (dari sisi medis) dan tidak diterima di RS manapun.

Secara lebih luas JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS diupayakan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan tingkat harapan hidup masyarakat

**Pendahuluan**

Sege nap komponen bangsa bertanggung jawab untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan individu, keluarga, masyarakat beserta lingkungannya. Hasil kajian Depkes RI tahun 2000 diperoleh hasil : 97,7 % menyatakan perlu dikembangkan pelayanan kesehatan di rumah, 87,3 % mengatakan bahwa perlu standarisasi tenaga, sarana dan pelayanan, serta 91,9 % menyatakan pengelola keperawatan kesehatan di rumah memerlukan ijin operasional. Data pertumbuhan penduduk kota Semarang rata-rata 5 %, hingga tahun 2012 jumlah penduduk Kota Semarang menurut profil kependudukan Kota Semarang oleh Dispenduk Kota Semarang yakni sampai dengan akhir Desember tahun 2012 sebesar : 1.719.228 jiwa, terdiri dari 858.353 jiwa penduduk laki-laki dan 860.875 jiwa penduduk perempuan. Sementara dukungan layanan sarana dan prasarana kesehatan di Kota Semarang terdapat 25 Rumah Sakit Swasta dan Pemerintah, 37 Puskesmas, 13 Klinik Swasta, 12 Klinik Spesialis dan 13 Laboratorium Kesehatan (Yankes DKK Semarang 2011).

Dengan banyaknya pelayanan kesehatan saat ini menyebabkan berbagai pelayanan memberikan service yang lebih memuaskan pelanggan, hal ini menyebabkan tingginya tarif rumah sakit yang tidak mampu ditanggung oleh masyarakat biasa. Tingginya jumlah pasien

yang masuk ke rumah sakit dan kurangnya perawatan yang diberikan pada rumah sakit menyebabkan LOS (*long of stay*/lama tinggal di RS) menjadi semakin panjang sehingga banyak diantara penderita/keluarga merasa keberatan dengan biaya yang harus dibayar untuk biaya perawatan serta membuat pasien yang tidak tertampung.

Berpijak dari permasalahan tersebut Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang ( FIKKES Unimus) ingin mencoba memberikan solusi dengan mengembangkan Jasa Layanan Kesehatan Holistik *On Delivery* (JLKH *On Delivery*) yang bisa *didelivery* kepada masyarakat umum. Layanan dukungan kesehatan yang holistik meliputi aspek bio, psiko, sosio dan kultural kepada individu, kelompok dan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dasarnya. Ragam usaha JLKH *On Delivery* berupa *home care*, *wound care*, rehabilitasi medik, laboratorium klinik, konsultasi kesehatan, konseling, layanan gizi, perawatan ibu hamil dan lansia serta pengobatan komplementer (bekam, akupunktur ) dan lain-lain, dengan menitik beratkan layanan kesehatan di rumah. Untuk memberikan kualitas layanan yang cepat dan efektif, usaha JLKH *On Delivery* yang akan dikembangkan FIKKES Unimus ditunjang dengan sarana teknologi informasi sebagai nilai tambah layanan dan mempercepat proses bisnis.

Peluang usaha ini sangat menjanjikan mengingat hingga saat ini di Kota Semarang dan hampir bisa dikatakan tidak ada institusi resmi yang bergerak dibidang layanan kesehatan perawatan kesehatan di rumah, andaiupun ada sifatnya tidak resmi hanya individu-individu perawat rumah sakit. Terlebih lagi hingga saat ini Rumah Sakit dan Klinik Pengobatan di Kota Semarang pada umumnya hanya melayani pasien yang datang. Tentunya hal ini membuat usaha JLKH *On Delivery* adalah usaha yang baru dan pertama di Kota Semarang yang cukup menjanjikan. Walaupun usahanya lebih berorientasi pada perawatan di rumah, namun demikian usaha JLKH *On Delivery* juga memberikan layanan pasien yang datang ke tempat klinik.

Menurut Depkes RI (2002) perawatan kesehatan di rumah adalah pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif diberikan kepada individu, keluarga, di tempat tinggal mereka yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan, memulihkan kesehatan/memaksimalkan kemandirian dan meminimalkan kecacatan akibat dari penyakit. Layanan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien/keluarga yang direncanakan, dikoordinir, oleh pemberi layanan melalui staff yang diatur berdasarkan perjanjian bersama.

Tentunya usaha ini juga dapat memberikan solusi biaya layanan kesehatan yang murah dan memenuhi 97 % keinginan masyarakat akan hadirnya layanan kesehatan di rumah dan dalam suasana kekeluargaan bagi masyarakat umum. Selain itu JLKH *On Delivery* di rumah membantu penderita kasus terminal, yakni kondisi penyakit yang dianggap tidak punya harapan lagi (dari sisi medis) dan tidak diterima di RS manapun. Secara lebih luas JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS diupayakan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan tingkat harapan hidup masyarakat

## **Metode**

Dalam proses produksi layanan usaha JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS menerapkan prosedur pelayanan dengan menggunakan pendekatan asuhan keperawatan dan sistem Informasi Rekam medis.

## **Hasil dan pembahasan**

### **Bahan Baku**

JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS merupakan perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu segi teknis lebih diutamakan, diantaranya adalah keterampilan dan pengetahuan para tim medisnya. Selain itu pelaksanaannya didukung oleh alat dan bahan-bahan kesehatan. Sasaran klien JLKH *On Delivery* adalah sebagai berikut : Usia Lanjut Usia (Gerontik), Pasien pre dan post hospital, Anak-anak, Pasien yang perlu rehabilitasi (terapi fisik dan okupasi), Ibu Hamil dan Ibu baru (primi gravida), Bayi tumbuh kembang, Pesein kasus terminal, Masyarakat Sehat, Private Care dan Pasien gawat darurat

## **Pemasaran**

Belum adanya instansi resmi yang bergerak usaha perawatan kesehatan di rumah, membuat pengembangan usaha JLKH *On Delivery* menjadi prospek usaha yang sangat menjanjikan. Dimana defrensiasi dari bisnis ini adalah penerapan nilai-nilai Islami dalam

pelayanannya, ssebagai contoh pasein wanita dilayani perawat wanita, paradigma yang menyembuhkan penyakit adalah Allah SWT dan tim medis hanya berikhtiar dan nilai-nilai Islam lainnya. Meskipun menggunakan nilai-nilai islam dalam paradigma berkerja, tetapi bisnis ini juga melayani pasien non muslim. Tentunya hal ini akan menjadikan usaha JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS sebagai instansi resmi yang pertama dan baru di Kota Semarang di bidang perawatan kesehatan di rumah. Apalagi bila melihat potensi penduduk di Kota Semarang yang mendekati angka : 1.719.228 jiwa tentunya ini adalah *captive market* yang potensial.

Bisnis ini juga mampu bersaing dengan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik dan lain-lain mengingat mengingat pengobatan dan perawatan ke rumah sakit akan membutuhkan biaya yang cukup besar karena biaya-biaya lain di luar biaya perawatan (biaya menginap, biaya transportasi, dan lain-lain), serta akan menyita waktu yang tidak sedikit bagi keluarga yang menunggunya. Terkadang rumah sakit tidak mampu menampung pasien yang harus dirawat inap (opname) karena jumlah bangsalnya yang sudah terisi penuh. Terlepas dari hal itu, tindakan perawatan yang dilakukan di rumah sakit menjadi suatu trauma psikologis tersendiri bagi pasien. Suasana rumah sakit yang tidak kondusif untuk pengobatan dan perawatan juga akan mengganggu proses penyembuhan pasien. Berbeda dengan perawatan yang dilakukan di rumah pasien. Pelayanan kesehatan di rumah merupakan program yang sudah ada dan perlu dikembangkan, karena telah menjadi kebutuhan masyarakat. Nilai tambah layanan JLKH *On Delivery* adalah program *Healty Educational Programe* yakni memberikan pelatihan kepada keluarga pasien tentang ilmu keperawatan seperti perawatan luka, kecelakaan di rumah dll. Sehingga keluarga pasein dapat melakukan secara mandiri. Tentunya pola ini kana membawa pengalaman yang unik bagi pasien dan keluarga pasien, dengan demikian mereka dapat merasakan benefit tambahan layanan yang bermanfaat. Bekerjasama dengan seperti rumah sakit dalam kolaborasi pelayanan kesehatan

### **Produksi**

JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS memiliki fasilitas laboratorium mini hospital di bawah Program Studi S-1 dan D3 Keperawatan serta laboratorium klinik dibawah Program Studi DIV dan DIII Analisis Kesehatan UNIMUS. Tentunya fasilitas ini dapat disinergikan dengan bisnis JLKH *On Delivery*. Orientasi JLKH *On Delivery* lebih menekankan pada aspek perawatan kesehatan di rumah, maka beberapa alat kesehatan yang bisa memudahkan untuk mobilitas sangat diperlukan. Selain itu juga beberapa peralatan *mobile* untuk perawatan lansia dan terapi medik.

### **Proses Produksi**

Pelaksanaan layanan usaha JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS menggunakan pendekatan asuhan keperawatan dan sistem informasi rekam medis yang dimulai dengan penerimaan kasus pada pasien paska perawatan dari rumah sakit, puskesmas, institusi kesehatan lain dan kasus pasien kronik di keluarga. Penerimaan pasien tersebut didapatkan dari kerjasama dengan beberapa pusat pelayanan kesehatan untuk paska perwatan di rumahsakit dan promosi yang telah dilakukan oleh Unimus Holistic Care melalui penyebaran brosur, media massa dan kelompok kelompok sosial dimasyarakat.

Setelah dicapai suatu kesepakatan antara pihak pasien dengan layanan usaha JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS, maka dilakukan upaya manajemen kasus dengan mendatangi kerumah atau dengan datang langsung ke layanan JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS, layanan JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS meliputi beberapa tahapan diantaranya adalah: 1). Melakukan seleksi kasus, 2). Melakukan pengkajian kebutuhan pasien : a. Kondisi fisik. b. Kondisi psikologis. c. Status sosial ekonomi. d. Pola perilaku pasien. e. Sumber-sumber yang tersedia di keluarga pasien, 3). Membuat perencanaan pelayanan, yang meliputi: a. Membuat rencana kunjungan b. Membuat rencana tindakan c. Menyeleksi sumber- sumber yang tersedia di keluarga / masyarakat. 4). Melakukan koordinasi pelayanan: a. Memberi informasi berbagai macam pelayanan yang tersedia b. Membuat perjanjian kepada pasien da keluarga tentang pelayanan c. Menkoordinasikan kegiatan tim sesuai jadwal d. Melakukan rujukan pasien 5). Melakukan pemantauan dan evaluasi pelayanan: a. Memonitor tindakan yang dilakukan oleh tim b. Menilai hasil akhir pelayanan ( sembuh, rujuk, meninggal, menolak ) c. Mengevaluasi proses manajemen kasus d. Monitoring dan evaluasi kepuasan pasien secara

teratur.

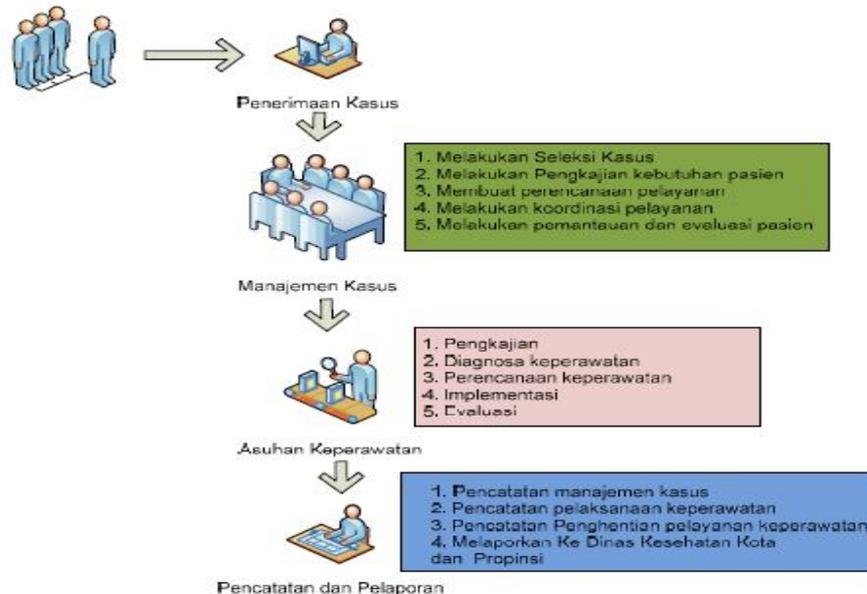
Setelah dilakukan upaya manajemen kasus selanjutnya dilakukan proses asuhan keperawatan yang meliputi :1) pengkajian : a. Riwayat kesehatan b. Lingkungan sosial dan budaya c. Spiritua d. Pemeriksaan fisik e. Kemampuan pasien dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari f. Kemampuan keluarga dalam merawat keluarga, 2). Diagnosa Keperawatan : a. Aktual, b. Resiko, c. Potensial. 3). Perencanaan keperawatan : a. Penentuan prioritas masalah b. Menentukan tujuan c. Menyusun rencana secara komprehensif, 4). Implementasi: a. Manajemen perawatan luka, b. Perawatan gangguan sistem pernafasan, c. Gangguan eliminasi, d. Gangguan Nyeri, e. Kegiatan rehabilitasi, f. Pelaksanaan pengobatan dasar dan emergency dan g. Tindakan Kolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya.5). Evaluasi : a. Mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan b. Dilaksanakan selama proses dan akhir pemberian asuhan.

Pencatatan dan Pelaporan kegiatan layanan JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS meliputi :1). Pencatatan Manajemen kasus : a. Persetujuan pasien, b. Jadwal kunjungan, c. Lembar pengobatan, d. Tindakan tim, e. Rujukan kasus, dan f. Penghentian perawatan 2).Pencatatan pelaksanaan asuhan keperawatan dan dokumentasi keperawatan : a. Pengkajian keperawatan, b. Perencanaan asuhan dan c. Evaluasi asuhan.

Dalam menjamin mutu pelayanan untuk menjamin kepuasan pelanggan maka layanan JLKH *On Delivery* senantiasa mengutamakan standar pelayanan sebagai berikut : a)Kemudahan: Meliputi kemudahan untuk dihubungi, mendapatkan informasi, dan kemudahan untuk membuat janji. b) Selalu tepat janji : Sangat penting untuk membina hubungan saling percaya antara masyarakat dengan institusi yang bergerak di bidang jasa kesehatan lainnya. c) Sesuai standar yang ditetapkan: Hal ini merupakan ciri profesional, baik dalam melaksanakan tindakan, kualitas tenaga ahli, maupun manajemen perusahaan. d) Responsif dan cepat tanggap: Bersifat responsive dan cepat tanggap terhadap keluhan, kebutuhan, dan harapan klien. e) Relasi: Mengembangkan hubungan kerjasama secara internal dan eksternal untuk memperbaiki kualitas layanan. f) *Hospitality*: Standar kompetensi tenaga medis harus ramah, informatif, komunikatif, selalu tersenyum dan mengembirakan pasien, dengan persepsi pada tim medis bahwa pasien adalah bagian dari keluarga mereka.

Gambaran alur proses pelayanan yang dilakukan dalam kegiatan layanan JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS dapat dilihat pada gambar.1.

Gambar 1. Alur layanan JLKH *On Delivery* FIKKES UNIMUS



## Manajemen

Dalam menjalankan bisnis JLKH *On Delivery* dipantau melalui sistem informasi. Sistem ini disesuaikan dengan alur proses produksi yang sudah dirancang pada proses produksi. Pada intinya bagaimana sistem informasi harus dibangun dengan baik dari aspek proses produksi, keuangan dan pelaporannya.

### **Sumberdaya Manusia**

Tenaga kerja JLKH On Delivery terdiri dari : a) Dokter umum : 2 orang, bertugas melakukan pemantauan kesehatan klien secara tidak langsung serta memberikan resep obat. b) Ahli gizi : 1 orang, bertugas membuat dan mengelola diet serta menyusun menu klien sesuai dengan kebutuhan c) Perawat pelaksana : 5 orang, bertugas : melakukan kegiatan *visiting nurse*, d) Manajer kasus (1 orang dokter) yang bertugas : mengelola dan mengkolaborasi pelayanan, mengidentifikasi kebutuhan pasien dan keluarga, menyusun rencana pelayanan, mengkoordinir aktifitas tim dan memantau kualitas pelayanan, e) Manajer Pelaksana 2 orang : memberi pelayanan langsung dan mengevaluasi pelayanan. dengan fungsi : melakukan pengkajian komprehensif, menetapkan masalah, menyusun rencana keperawatan, melakukan tindakan perawatan, melakukan observasi terhadap kondisi pasien, membantu pasien dalam mengembangkan perilaku coping yang efektif, melibatkan keluarga dalam pelayanan, membimbing semua anggota keluarga klien dalam pemeliharaan kesehatan, melakukan evaluasi terhadap asuhan keperawatan dan endokumentasikan asuhan keperawatan. f) Tenaga Administrasi, terdiri dari : Receptionist : 1 orang, melakukan registrasi klien yang masuk, g) Bagian keuangan, melakukan audit data registrasi klien serta pengelolaan data medis klien

### **Fasilitas**

Kegiatan JLKH On Delivery dipusatkan di Kampus Terpadu UNIMUS di Jalan Raya Kedungmundu no.18. Lokasi ini mudah diakses karena dekat dengan jalan besar, infrastruktur tempat pelayanan meliputi: ruang tunggu pasien, ruang periksa/tindakan, ruang manajemen, ruang perawat, laboratorium serta beberapa alat-alat kesehatan. seperti instalasi listrik dengan daya terpasang 2200 watt, alat telekomunikasi, ruang administrasi, ruang tunggu, ruang obat dan layanan internet untuk publikasi situs web bisnis JLKH On Delivery.

### **Kesimpulan dan saran**

JLKH On Delivery FIKKES UNIMUS diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan paripurnanya perawatan kesehatannya. Selain itu hal ini akan sangat menguntungkan masyarakat karena lebih efektif, efisien, dan terjamin karena di kelola dan dijalankan oleh tenaga-tenaga profesional. Tentunya usaha ini juga dapat memberikan solusi biaya layanan kesehatan yang murah dan memenuhi 97 % keinginan masyarakat akan hadirnya layanan kesehatan di rumah dan dalam suasana kekeluargaan bagi masyarakat umum.

Selain itu JLKH *On Delivery* di rumah membantu penderita kasus terminal, yakni kondisi penyakit yang dianggap tidak punya harapan lagi (dari sisi medis) dan tidak diterima di RS manapun. Secara lebih luas JLKH On Delivery FIKKES UNIMUS diupayakan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan tingkat harapan hidup masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI.1990.Pembangunan Kesehatan Masyarakat di Indonesia. Jakarta:Depkes RI
- Effendy, N. 1998, *Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat*. Jakarta : EGC..
- Friedman M, M. 1998, *Family Nursing : Research, Theory and Practice*. California : Appleton & Lange.
- Hidayat, Lukman. 2009. Home Care dan "sedikit konsep untuk anda"  
[http://www.facebook.com/note.php?note\\_id=133675939370](http://www.facebook.com/note.php?note_id=133675939370). Diakses tanggal 02 agustus 2014
- Notoatmodjo,Soekidjo.1997.IlmU Kesehatan Masyarakat.Jakarta: PT Rineka Cipta
- Potter dan Ferry.2005.Buku Ajar Fundamental Keperawatan Vol.1.Jakarta:EGC
- Pujawayan. 2011. Home Care.<http://wayanpuja.wordpress.com/2011/05/13/home-care/> di akses tanggal 02 Agustus 2014
- Robyn Rice 2001, *Home Care Nursing Practice: Concepts and Application*, Mosby, Philadelphia, USA
- Sarwono.S, 1997. *Sosiologi Kesehatan Beberapa Konsep beserta Aplikasinya*, Gajahmada University Press, Jogjakarta..
- Smeltzer S. C, Bare B. G, 2002.. *Keperawatan medikal-bedah*. Vol 1. Alih Bahasa Agung W. Ed 8. Jakarta,EGC.
- Wijayanto, W. T. 2010. Home Care Ala Mitra Medical Service [http:// mitramedical .blogspot.com/2010/03/home-care-ala-mitra-medical-service.html](http://mitramedical.blogspot.com/2010/03/home-care-ala-mitra-medical-service.html) di akses tanggal 02 agustus 2014
- Yankes DKK Semarang 2011, laporan SP2TP, semarang