

Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional/Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Paviliun Sarah

Yoan M. Paparang¹, Silvia D. M. Riu², Lorantina A³

^{1,2,3}STIKES Muhammadiyah Manado

Jl. Sasuit Tubun No. 9 (Istiqlal), Manado, Sulawesi Utara 95121, Indonesia

Korespondensi penulis: merilpaparang@gmail.com

Abstract

Introduction. the patient is an important consumer and to guarantee the satisfaction of patients then the very need for high-quality service in accordance with the wishes of the patient. The purpose of this research was to identify the relationship of the application of the Model of Professional Nursing with Patient Satisfaction Levels. Method. The research method is done using quantitative research methods by using the approach of Cross Sectional. Samples were taken on the basis of the number of respondents 57 people using a Non Probability Sample. data that has been collected is processed using computer-assisted program SPSS version 16.0 for analysis with a statistical test of Chi Square with a level of significance (α) 0.05. The results obtained the value of $p = 0.001$ with OR = 156. Conclusion in this study, there is the relationship of the level of satisfaction with application of MPKP Patients in the Paviliun Sarah. The advice the hospital more sustain and improve the quality of professional nursing practice model is application of method of the team at RSU GMIM Pancaran Kasih of Manado.

Keywords: MPKP, Patient Satisfaction Level.

Abstrak

Pendahuluan. pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi Hubungan Penerapan Model Keperawatan Profesional dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Metode Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Sampel diambil berdasarkan jumlah responden 57 orang dengan menggunakan teknik Non Probability Sample. data yang telah terkumpul diolah dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.0 untuk dianalisa dengan uji statistik Chi Square dengan tingkat kemaknaan (α) 0.05. Hasil didapatkan nilai $p = 0,001$ dengan OR = 156. Kesimpulan Dalam penelitian ini terdapat hubungan penerapan MPKP dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Paviliun Sarah. Saran Rumah Sakit lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas penerapan model praktik keperawatan professional metode tim di RSU GMIM Pancaran kasih Manado.

Kata kunci: Model Praktik Keperawatan Profesional, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan keperawatan yang profesional merupakan praktek keperawatan yang dilandasi oleh nilai-nilai profesional, yaitu mempunyai otonomi dalam pekerjaannya, bertanggungjawab dan bertanggungjawab, pengambilan keputusan yang mandiri, kolaborasi dan disiplin ilmu lain, pemberian pembelaan, dan memfasilitasi kepentingan klien. Pelayanan keperawatan mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Salah satu faktor yang mendukung keyakinan diatas adalah kenyataan yang dapat dilihat di unit pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana tenaga yang selama 24 jam harus berada di sisi pasien adalah tenaga perawat (Diva 2017).

Model praktek keperawatan profesional (MPKP) adalah salah satu metode pelayanan keperawatan yang merupakan suatu sistem, struktur, proses dan nilai-nilai yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan untuk menopang pemberian asuhan keperawatan tersebut (Sitorus, 2011). Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang diharapkan pasien, yaitu Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Kurniati, 2013).

Pasien harus merupakan prioritas utama organisasi, pasien merupakan konsumen yang penting dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Tjiptono, 2014). . Apabila pasien merasa tidak puas maka jumlah pasien akan mengalami penurunan yang berarti serta mengalami penurunan pendapatan rumah sakit dan apabila hal ini terus berlanjut akan memberikan dampak kepada pengembangan rumah sakit, yang akhirnya juga berdampak terhadap perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan juga reward yang diterima perawat (Rohim & Pranatha, 2017)

Penelitian lain yang dilakukan oleh Alamri, Azlika et al (2015) di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan perawat baik dan pasien merasa puas. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pasien rawat inap di Paviliun Sarah ditemukan bahwa ada sebagian pasien mengatakan puas dengan penerapan model praktik keperawatan dan sebagian lagi mengatakan kurang puas bahkan ada mengatakan tidak puas. Ada juga beberapa pasien yang melakukan komplein dengan pelayanan perawat di paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado baik secara langsung maupun lewat media sosial.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan penerapan model praktik keperawatan professional dengan tingkat kepuasan pasien di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif korelasional yang bersifat *Cross sectional study*. Populasi dalam penelitian sebanyak 67 pasien dengan sampel 57 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan lembar observasi. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan bantuan computer program SPSS 16.0 untuk dianalisa dengan *chi-square* dengan tingkat kemaknaan (α) 0,05. Waktu penelitian pada tanggal 07 Oktober 2018 – 20 Oktober 2018. Tempat penelitian ini di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1, memberikan gambaran bahwa pasien yang menjadi responden paling banyak berusia 65 tahun keatas yaitu 16 responden (28,1%) dan paling sedikit berada pada usia 17 - 25 tahun (5,3%).

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu 36 responden (63,2%) dari responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu hanya 21 responden (36,8%).

Berdasarkan tabel 2, memberikan gambaran bahwa responden yang menyatakan MPKP diterapkan dengan baik yaitu 53 responden (93,0%) dan responden yang menyatakan penerapan MPKP kurang baik yaitu 4 responden (7,0%).

Dilihat dari tabel 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap penerapan metode tim sudah baik dimana dari jumlah pasien yang mengatakan puas

sebanyak 53 responden (93,0%) namun masih ada yang belum puas terhadap penerapan metode tim yaitu sebanyak 4 responden (7,0%).

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 57 responden sebagian besar responden menyatakan puas yaitu dari 53 responden yang menilai penerapan MPKP metode tim baik terhadap 52 diantaranya mengatakan puas terhadap penerapan MPKP metode tim di paviliun sarah dan tidak puas sebanyak 1 responden. Tabel ini juga menunjukkan dari 4 responden yang menilai penerapan MPKP metode tim kurang baik, 3 diantaranya mengatakan puas terhadap penerapan MPKP metode tim, nilai $p = 0,001$ dengan OR = 156.

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik umur dan jenis kelamin.

Karakteristik responden	Banyaknya Responden	
	Frekuensi (f)	Persen (%)
1. Umur		
17 - 25 Tahun	3	5,3
26 - 35 Tahun	10	17,5
36 - 45 Tahun	9	15,8
46 - 55 Tahun	9	15,8
56 - 65 Tahun	10	17,5
65 - Atas Tahun	16	28,1
2. Jenis Kelamin		
Laki - laki	21	36,8
Perempuan	36	63,2
Total	57	100

Sumber data primer 2018

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden penerapan MPKP dan tingkat kepuasan pasien

di paviliun sarah			
No	Variabel	Banyaknya Responden	
		Frekuensi (f)	Persen (%)
1	Penerapan MPKP		
	Penerapan Baik	53	93,0
	Penerapan Kurang Baik	4	7,0
2	Tingkat Kepuasan		
	Puas	53	93,0
	Tidak Puas	4	7,0
Total		57	100

Tabel 3. Hasil analisa hubungan penerapan MPKP dengan tingkat kepuasan pasien di paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

Penerapan MPKP	Tingkat Kepuasan Pasien						OR	P Value
	Puas		Tidak Puas		Total			
	F	%	F	%	F	%		
Penerapan Baik	52	93	1	2	53	95	156	0,001
Penerapan Kurang Baik	1	3	3	2	4	5		
Total	53	96	4	4	57	100		

Sumber data primer 2018

PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama tiga bulan sejak bulan Agustus – Oktober 2018. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado dengan sampel yaitu 57 responden yang sementara dirawat di Paviliun Sarah.

Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) Metode Tim bila dilakukan dengan benar merupakan model asuhan keperawatan yang tepat dalam meningkatkan pemanfaatan tenaga keperawatan bervariasi dalam memberikan asuhan keperawatan *Nursalam (2011)*. Pelayanan keperawatan mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Salah satu faktor yang mendukung keyakinan diatas adalah kenyataan yang dapat dilihat di unit pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana tenaga yang selama 24 jam harus berada di sisi pasien adalah tenaga perawat *Diva (2017)*. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden mengatakan penerapan MPKP metode tim di paviliun sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Mando diterapkan dengan baik yaitu 93%.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan. Berbagai upaya telah dilakukan rumah sakit untuk mencapai kepuasan pasien, salah satunya yaitu dengan menerapkan MPKP metode tim. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas MPKP metode tim. Rasa puas atau tidaknya pengalaman pasien terhadap MPKP metode tim sangat mempengaruhi apakah pasien tersebut akan menggunakan kembali pelayanan rumah sakit.

Dalam penelitian ini sebagian besar responden menyatakan puas dengan penerapan MPKP metode tim yaitu 53 responden (93%).

Penelitian *Kurniati (2013)* didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga jika kualitas pelayanan belum maksimal maka nilai harapan akan lebih besar dari persepsi kepuasan pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa perawat yang menerapkan model praktik keperawatan profesional dengan baik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional dengan Tingkat kepuasan pasien. Karna itu diperlukan sikap dan tindakan profesional dari perawat dalam rangka peningkatan kepuasan pasien sehingga pelayanan keperawatan semakin maju dan berkembang.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, *Yetty (2017)* dengan judul penelitian hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan pada 84 responden didapatkan hasil sebagian besar yaitu 72,6% merasa puas

terhadap perawatan yang diberikan. *Kumalasari (2017)* Mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

Demikian peneliti menyimpulkan bahwa semakin baik penerapan MPKP metode tim diterapkan maka responden akan merasa puas dengan pelayanan keperawatan dan sebaliknya jika MPKP tidak diterapkan dengan baik maka responden akan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan penerapan MPKP dengan tingkat kepuasan pasien di Paviliun Sarah RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.

SARAN

Rumah Sakit lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas penerapan model praktik keperawatan professional metode tim di RSU GMIM Pancaran kasih Manado.

REFERENSI

- Alamri, Azlika et al (2015) *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado* Jurnal ilmiah. Manado : Universitas Samratulangi Manado
- Kumalasari (2017) *Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.*Jurnal ilmu kesehatan Vol 4 No 5 diakses dari <http://docjournal.kumalasari,kudus-jurnal.pdf>. Diakses tanggal 23 juli 2018. Jam 21.28
- Kurniati. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar.*Vol 4 No 2 Di Akses dari <http://www.journal.keperawatan.go.id>.Diakses tanggal 23 Agustus 2018.jam 13.32
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan prifेशनal*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Medika.
- Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado. (2017). *Buku panduan skripsi*, Manado : Stikes Muhammadiyah Manado.
- Rohim, A & Pranatha, A (2017) *Pengaruh sistem pemberian pelayanan keperawatan professional metode tim terhadap kepuasan pasien dan kepuasan merawat Di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan. STIKES Kuningan Garawangi jurnal ilmu kesehatan Bhakti Husada Kuningan Vol 06. No 02 juli-desember 2017.*
- Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. (2018). Data register bagian personalia.
- Sitorus R & Yulia. (2011). *Manajemen keperawatan*. Jakarta: EGC
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Jogjakarta: Andi Publisher
- Viya F, Diva. (2017). *Konsep dasar keperawatan*. Yogyakarta: HEALTHY
- Yetty (2017) *Hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap utama. Jurnal pdf Vol 6, No 1 Universitas Riau. Diakses dari <http://www.journal.keperawatan.go.id> tanggal 24 juli 2018 jam 23.14*