

## FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PERAWAT DALAM MENERAPKAN MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RS MARINIR

Fanny Noviany Saputri<sup>1\*</sup>, Dwi Rochyani<sup>2</sup>, Tommy J.F Worwor<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Nasional

Email Korespondensi: fannynovianysaputri@gmail.com

Disubmit: 04 Februari 2022

Diterima: 06 Februari 2022

Diterbitkan: 08 Mei 2022

DOI: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i3.6085>

### ABSTRACT

*The hospital is an integral part of a social and health organization with the function of providing complete services, curing disease and preventing disease in the community. Nursing is an inseparable part of other health professions in providing health services to patients. The professional nursing practice model is an intervention strategy that has provided a framework of work that aims to support nurses in controlling all nursing actions so that they run. The performance of nurses is a measure of the quality of service in a hospital. Performance is influenced by individual variables, psychological variables and organizational variables. Satisfaction is a feeling of disappointment or pleasure that a person feels after comparing the results of a product on perceived performance with his expectations. This study aims to determine the relationship between the performance of nurses in applying the model of professional nursing practice to patient satisfaction in the inpatient room at RS Mariner. This Chi Square study used a cross sectional design. The sample in this study amounted to 67 nurses and 67 patients in the Mariner Hospital inpatient room. The sampling technique used was total sampling technique. The research instrument consisted of a questionnaire about the professional nursing practice model, a nurse performance questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. This questionnaire has been tested for validity and reliability with Cronbach's alpha coefficient of professional nursing practice 0.842, cronbach's alpha of nurse performance 0.906 and Cronbach's alpha of patient satisfaction 0.956. Data were analyzed using quantitative descriptive. The results showed that there was a relationship between nurse performance ( $p$  value = 0.004), which means  $p$  a value (0.05) with professional nursing practice model ( $p$  value = 0.009, which means  $p$  a value (0.05) on patient satisfaction. Nurse performance with a professional nursing practice model can provide satisfaction to patients*

**Keywords:** Nurse Performance, Professional Nursing Practice Model, Patient Satisfaction

### ABSTRAK

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan Kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuha penyakit dan pencegahan penyakit pada masyarakat. Keperawatan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari profesi Kesehatan lain di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Model praktik keperawatan professional merupakan suatu strategi intervensi yang telah menyediakan suatu kerangka pekerjaan yang bertujuan untuk mendukung perawat dalam mengontrol semua Tindakan

keperawatan agar berjalan. Kinerja perawat merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Kinerja dipengaruhi oleh variabel individu, variabel psikologis dan variabel organisasi. Kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atas persepsi kinerja dengan harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dalam menerapkan model praktik keperawatan professional terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rs mariner. Penelitian *Chi Square* ini menggunakan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 67 perawat dan 67 pasien di ruang rawat inap rs mariner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik total sampling*. Instrumen penelitian terdiri dari kuesioner tentang model praktik keperawatan professional kuesioner kinerja perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitas dengan nilai koefisien *cronbach's alpha* model praktik keperawatan professional 0,842 *cronbach's alpha* kinerja perawat 0,906 dan *cronbach's alpha* kepuasan pasien 0,956. Data dianalisis menggunakan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kinerja perawat ( $p\text{ value} = 0.004$ ) yang berarti nilai  $p \leq \alpha$  (0.05) dengan model praktik keperawatan professional ( $p\text{ value} = 0.009$  yang berarti nilai  $p \leq \alpha$  (0.05) terhadap kepuasan pasien. Kinerja perawat dengan model praktik keperawatan professional dapat memberikan kepuasan terhadap pasien.

**Kata Kunci:** Kinerja Perawat, Model Praktik Keperawatan Profesional, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan Kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) pada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan bagi perorangan secara menyeluruh dan paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (*World Health Organization*) (Mogopa, Pondaag, & Hamel, 2017)

Pelayanan Kesehatan rumah sakit tidak lepas dari pelayanan keperawatan yang mempunyai peran dalam meningkatkan derajat Kesehatan pasien. Salah satu peran perawat dalam pelayanan ini sebagai peran pelaksana dalam pelayanan keperawatan, sedangkan pelayanan keperawatan itu sendiri merupakan suatu bentuk pelayanan professional

yang merupakan bagian integral dari pelayanan Kesehatan yang di dasari pada ilmu dari kiat keperawatan berbentuk bio, psiko, sosial, spiritual, yang komprehensif serta ditunjukkan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh kehidupan manusia (Yusnilawati, Warwati, & Nurhusna, 2019).

Menurut Depkes RI 2014 Keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan Kesehatan di rumah sakit, karena itu tujuan pelayanan perawat merupakan salah satu bagian dari tujuan utama rumah sakit. Peranan tenaga perawat di dalam melaksanakan tugasnya atau dalam memberikan pelayanan perawatan pada pasien harus mengerti dan memahami pendekatan proses keperawatan yang meliputi empat yaitu: pengkajian, perencanaan, pelaksanaan dan berkaitan satu sama lainnya (Asriani, Mattalatta, & Betan, 2016).

Keperawatan adalah bagian yang tidak terpisahkan dari profesi Kesehatan lain di dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien. Sebagai bagian integral dari pelayanan Kesehatan kedudukan perawat dengan profesi Kesehatan lainnya adalah sama, yaitu sebagai mitra. Profesi Kesehatan yang terbanyak jumlahnya dan terdepan dalam memberikan pelayanan Kesehatan adalah perawat. Karena itu profesi keperawatan tidak bisa dipisahkan dengan system Kesehatan (Yusnilawati, Warwati, & Nurhusna, 2019).

Penerapan MPKP menjadi salah satu upaya di rumah sakit bermacam macam disesuaikan situasi dan kondisi rumah sakit. Dalam pemberian asuhan keperawatan pada pasien membutuhkan suatu metode, dan system tertentu termasuk sarana sumber daya manusia (SDM) dan peralatan yang memadai, seperti kualifikasi SDM keperawatan harus ada perawat profesional yaitu perawat yang berkualifikasi sarjana keperawatan dengan jumlah yang sesuai yaitu minimal 5 orang dalam satu ruangan (Pawa, Rumaolat, Umasugi, & Malisngorar, 2021).

Model Praktik Keperawatan Profesional merupakan suatu strategi intervensi yang telah menyediakan suatu kerangka pekerjaan yang bertujuan untuk mendukung perawat dalam mengontrol semua Tindakan keperawatan agar berjalan. Terdapat beberapa metode dalam memberikan asuhan keperawatan profesional, diantaranya : metode tim, metode keperawatan primer, metode kasus dan metode modifikasi tim primer (Silaban & Sitorus, 2021).

Model Praktik Keperawatan Profesional saat ini merupakan tuntutan bagi masyarakat dan rumah sakit. Hal ini akan menjadi tantangan bagi perawat sebagai

pemberi pelayanan keperawatan untuk memiliki pengetahuan, sikap maupun perilaku yang diharapkan oleh pasien. Salah satu startegi dalam pelaksanaan model praktik keperawatan professional adalah melalui tingkat Pendidikan dan pengembangan ilmu keperawatan (Pawa, Rumaolat, Umasugi, & Malisngorar, 2021).

Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia yang ada, baik pimpinan maupun pekerja. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Baik itu faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia maupun yang berasal dari luar dirinya. Setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Namun, pekerja juga mempunyai kepribadian, sikap dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya (Handayani, Fannya, & Nazofah, 2018).

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan perencanaan strategis dan operasional organisasi oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi (Punef, Salesman, & Yudowaluyo, 2022).

Kinerja perawat merupakan tolak ukur dari kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Kinerja dipengaruhi oleh oleh variable individu, variable psikologis dan variable organisasi. Variabel individu meliputi kemampuan dan keterampilan, variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian dan motivasi. Variable organisasi diantaranya adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerja (Lobo, Herwanti, & Yudowaluyo, 2019).

Kinerja perawat merupakan Tindakan yang dilakukan seseorang perawat dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa dan juga meningkatkan mutu pelayanan keperawatan (Mogopa, Pondaag, & Hamel, 2017).

Kinerja merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prihandani & Gandari, 2019).

Standar Kepuasan pasien di pelayanan Kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah 95%, maka dianggap pelayanan Kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Andika & Astuti Anisa, 2018).

Kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk atau persepsi kinerja dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah tingkat kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap perawatan yang ideal dan persepsi mereka terhadap perawatan yang nyata yang mereka terima (Munawir, 2018).

Kepuasan pasien menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) adalah perasaan senang atau puas karna produk atau jasa yang diterima telah sesuai dengan atau melebihi harapan pasien. Pasien dikatakan puas apabila kebutuhan, keinginan atau harapan telah terpenuhi (Mubyl & Dwinanda, 2020).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan Kesehatan setelah pasien membandingkan dengan napa yang diharapkan (Astar, Tamsah, & Kadir, 2018). Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarganya menganggap biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi Kesehatan yang dialaminya (Fardhoni, Sedjati, & Permana, 2021).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Marinir Cilandak.

## KAJIAN PUSTAKA

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja pegawai sangat diperlukan karena dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama dan menjadi sebuah acuan (Afandi, 2016).

Kinerja berasal dari terjemahan kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan (presentasi kerja). Namun kinerja ini mempunyai arti yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja (prestasi kerja), tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Oleh karena itu maka

kinerja itu adalah berkenaan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai pekerjaan tersebut juga bisa dipahami kinerja itu berkenaan dengan apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Abdullah, 2014).

Tujuan Kinerja :

- a. Memperoleh peningkatan kinerja yang berkelanjutan
- b. Mendorong perubahan yang lebih berorientasi kinerja
- c. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan
- d. Mendorong untuk mengembangkan kemampuan
- e. Membangun hubungan yang terbuka

(Abdullah, 2014).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja :

Adapun factor factor yang mempengaruhi kinerja baik hasil ataupun perilaku kinerja adalah sebagai berikut: (Kasmir, 2016).

- a. Kemampuan dan Keahlian  
Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah di tetapkan.
- b. Pengetahuan yaitu pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil kerja yang baik, demikian pula sebaliknya.
- c. Rancangan Kerja  
Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
- d. Kepribadian  
Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.
- e. Motivasi Kerja  
Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk

melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong melakukan sesuatu dengan baik.

- f. Kepemimpinan  
Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diberikannya.
- g. Gaya Kepemimpinan  
Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

Faktor-faktor yang membangun kinerja :

- a. Kompetensi
  - b. Pemberdayaan
  - c. Kompensasi
  - d. Penghargaan
- (Abdullah, 2014).

Model Aplikasi Keperawatan Handal (MPKP) merupakan sesuatu system (struktur, proses serta nilai-nilai handal) yang membolehkan perawat professional mengendalikan pemberian asuhan keperawatan tercantum area, yang bisa menopang pemberian asuhan tersebut (Krisnawati, 2017).

Tujuan Model Aplikasi Keperawatan Profesional :

Menurut Nursalam (2014), karakteristik ronde keperawatan sebagai berikut :

- a. Melindungi konsistensi asuhan keperawatan
- b. Kurang konflik, tumpeng tindih, serta kekosongan penerapan asuhan keperawatan oleh regu keperawatan
- c. Menghasilkan dalam membagikan asuhan keperawatan

- d. Membagikan pedoman dalam memastikan kebijakan serta keputusan
- e. Menerangkan dengan tegas ruang lingkup serta tujuan asuhan keperawatan untuk tiap regu keperawatan.
- Karakteristik Model Praktik Keperawatan Profesional :
- a. Penetapan Jumlah Tenaga Keperawatan  
Penetapan jumlah tenaga keperawatan berdasarkan jumlah klien sesuai dengan derajat ketergantungan klien.
- b. Penetapan Jenis Tenaga Keperawatan  
Pada suatu ruang rawat MPKP, terdapat beberapa jenis tenaga yang membagikan asuhan keperawatan ialah Clinical Care Manager( CCM), Perawat Primer( PP), serta Perawat Asosiet( PA). Tidak hanya tipe tenaga tersebut ada pula seseorang kepala ruang rawat yang bertanggung jawab terhadap manajemen pelayanan keperawatan di ruang rawat tersebut. Kedudukan serta guna tiap- tiap tenaga cocok dengan kemampuannya serta ada tanggung jawab yang jelas dalam sistem pemberian asuhan keperawatan.
- c. Penetapan Standar Rencana Asuhan Keperawatan  
Standar rencana asuhan keperawatan perlu ditetapkan, karena berdasarkan hasil observasi, penulisan rencana asuhan keperawatan sangat menyita waktu karena fenomena keperawatan mencakup 14 kebutuhan dasar manusia (Potter dan Perry, 2014). Pada MPKP digunakan tata cara modifikasi keperawatan primer, sehingga ada satu orang perawat handal yang diucap perawat primer yang bertanggung jawab serta bertanggung gugat atas asuhan keperawatan yang diberikan.
- Disamping itu, ada Clinical Care Manager( CCM) yang memusatkan serta membimbing PP dalam membagikan asuhan keperawatan. CCM diharapkan hendak jadi kedudukan Ners spesialis pada masa yang hendak tiba. (Krisnawati, 2017)
- Tingkatan Model Praktik Keperawatan Profesional :
- Menurut (Krisnawati, 2017) ada beberapa Tingkatan Model Praktik Keperawatan Profesional, yaitu :
- a. Model Praktik Keperawatan Profesional III  
Pada ketenagaan terdapat tenaga perawat dengan kemampuan doctor dalam keperawatan klinik yang berfungsi untuk melakukan riset serta membimbing para perawat melakukan riset dan memanfaatkan hasil-hasil riset dalam memberikan asuhan keperawatan.
- b. Model Praktik Keperawatan Profesional II  
Pada model ini akan mampu memberikann asuhan keperawatan professional tingkat II. Pada ketenagaan terdapat tenaga perawat dengan kemampuan spesialis keperawatan yang spesifik untuk cabang tertentu. Perawat spesialis berfungsi untuk memberikan konsultasi tentang asuhan keperawatan kepada perawat primer pada area spesialisnya.
- c. Model Praktik Keperawatan Profesional I  
Pada model ini perawat mampu memberikan asuhan keperawatan professional tingkat I dan untuk itu diperlukan penataan. 3 komponen utama yaitu, ketenagaan keperawatan.
- d. Model Praktik Keperawatan Profesional Pemula  
Model Praktik Keperawatan Profesional Pemula (MPKPP)

merupakan tahap awal untuk menuju model PKP.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan Kesehatan yang diperoleh serta pasien membandingkannya dengan apa yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan Kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang diharapkan dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan Kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai harapannya (Pohan, 2003 dalam Pisu et al, 2015).

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut (Nursalam, 2017) factor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu :

- Kesesuaian antara kenyataan dan harapan
- Layanan selama proses menikmati jasa
- Perilaku personel
- Kondisi fisik lingkungan dan suasana
- Biaya atau cost
- Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah kepuasan sebagai variable dependen, kinerja dan model praktik keperawatan professional sebagai variable independent.

Populasi pada penelitian ini adalah perawat yang bertugas di ruangan yang sudah menerapkan MPKP dan Pasien rawat inap RS mariner Ruang Bougenvil. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus total sampling dan sampel berjumlah 67 orang.

Instrument pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yang diisi langsung oleh responden penelitian. Pada lembar kuesioner terdapat 19 butir pertanyaan terkait kepuasan, 16 butir pertanyaan terkait MPKP dan 17 butir pertanyaan terkait kinerja perawat.

Penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya, mpkp dengan nilai uji  $r = 0,842$  dan kinerja perawat dengan nilai uji  $r = 0,906$  dan kepuasan pasien dengan nilai uji  $r = 0,956$ . Analisis data univariat dan bivariat (*chi square*).

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Model Praktik Keperawatan Profesional Di Rumah Sakit Marinir Cilandak

| Mpkp        | Frekuensi | Presentase |
|-------------|-----------|------------|
| Kurang Baik | 38        | 56.7%      |
| Baik        | 29        | 43.3%      |
| Total       | 67        | 100.0%     |
| Kinerja     | Frekuensi | Presentase |
| Kurang Baik | 27        | 40.3%      |
| Baik        | 40        | 59.7%      |
| Total       | 67        | 100.0%     |

| Kepuasan    | Frekuensi | Presentase |
|-------------|-----------|------------|
| Kurang Baik | 27        | 40.3%      |
| Baik        | 40        | 59.7%      |
| Total       | 67        | 100.0%     |

Berdasarkan table diketahui, bahwa responden di rs mariner cilandak paling banyak memberikan pernyataan bahwa model praktik keperawatan professional termasuk kategorik baik hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai 38 (56.7%) dan pernyataan baik dengan perolehan nilai 29 (43.3%).

Berdasarkan table diketahui, bahwa responden paling banyak memberikan pernyataan bahwa kinerja perawat termasuk kategorik

baik hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai 40 (59.7%) dan pernyataan kurang baik dengan perolehan nilai 27 (40.3%).

Berdasarkan table diketahui, bahwa responden paling banyak memberikan pernyataan bahwa kepuasan pasien termasuk kategorik baik hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai baik 40 (59.7%) dan pernyataan kurang baik dengan perolehan nilai 27 (40.3%).

### Analisi Bivariat

**Tabel 2. Hubungan antara Model Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien**

| MPKP        | Kepuasan |       |             |       | Jumlah |        | P Value | OR    |
|-------------|----------|-------|-------------|-------|--------|--------|---------|-------|
|             | Baik     |       | Kurang Baik |       | N      | %      |         |       |
| Kurang baik | 21       | 55,3% | 17          | 44,7% | 38     | 100.0% | 0,009   | 4,735 |
| Baik        | 6        | 20,7% | 23          | 79,3% | 29     | 100.0% |         |       |
| Total       | 27       | 40,3% | 40          | 59,7% | 67     | 100.0% |         |       |

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa model praktik keperawatan professional dengan kurang baik terdapat 38 responden dengan kepuasan kurang baik 17 (44.7%) dan baik 21 (55.3%), sedangkan model praktik keperawatan professional dengan kategorik baik terdapat 29 responden dengan kepuasan kurang

baik 23 (79.3%) dan baik 6 (20.7%). Berdasarkan uji statistic *Chi-Square* test diperoleh *p value* = 0.009 yang berarti nilai  $p \leq \alpha$  (0.05), dengan nilai Odds Ratio 4,735 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sehingga diketahui ada hubungan antara Model Praktik Keperawatan Profesional terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mariner Cilandak.

**Tabel 3. Hubungan antara Kinerja Terhadap Kepuasan Pasien**

| Kinerja     | Kepuasan |       |             |       | Jumlah |        | P Value | Or    |
|-------------|----------|-------|-------------|-------|--------|--------|---------|-------|
|             | Baik     |       | Kurang Baik |       | N      | %      |         |       |
| Kurang baik | 10       | 37,0% | 17          | 63,0% | 27     | 100.0% | 0,004   | 5,100 |
| Baik        | 30       | 75,0% | 10          | 25,0% | 40     | 100.0% |         |       |
| Total       | 40       | 59,7% | 27          | 40,3% | 67     | 100.0% |         |       |

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa kinerja perawat

dengan kurang baik terdapat 27 responden dengan kepuasan pasien

kurang baik 17 (63,0%) dan baik 10 (37,0%), sedangkan kinerja perawat dengan kategori baik terdapat 17 responden dengan kepuasan kurang baik 10 (25,0%) dan baik 30 (75,0%). Berdasarkan uji statistic *Chi-Square*

## PEMBAHASAN

### Distribusi Frekuensi Model Praktik Keperawatan Profesional

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi terhadap model praktik keperawatan profesional di Rumah Sakit Marinir Cilandak diperoleh bahwa responden lebih banyak memberikan pernyataan kurang baik di dibandingkan dengan perolehan baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai kurang baik sebanyak 38 (56,7%) dan baik 29 (43,3%). Maka dapat dikatakan bahwa Di Rumah Sakit Marinir Cilandak Model Praktik Keperawatan Profesional memiliki nilai yang kurang baik.

### Distribusi Frekuensi Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi terhadap kinerja perawat Di Rumah Sakit Marinir Cilandak diperoleh bahwa responden lebih banyak memberikan pernyataan baik dibandingkan dengan pernyataan kurang baik, hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan nilai baik sebanyak 40 (59,7%) dan perolehan nilai kurang baik sebanyak 27 (40,3%) maka dapat dikatakan bahwa responden Di Rumah Sakit Marinir Cilandak lebih puas dengan kinerja perawat yang ada di rumah sakit tersebut.

### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi terhadap kepuasan pasien Di Rumah Sakit Marinir Cilandak diperoleh bahwa responden pasien lebih banyak

test diperoleh  $p\text{ value} = 0.004$  yang berarti nilai  $p \leq \alpha (0.05)$ , dengan nilai Odds Ratio 5,100 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sehingga diketahui ada hubungan antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien

memberikan pernyataan bahwa mereka lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan nilai yang mereka berikan terhadap lembar kuesioner yaitu dengan perolehan kategori baik sebanyak 40 (59,7%) dan kategori kurang baik sebanyak 27 (40,3%) maka dapat dikatakan bahwa pasien Di Rumah Sakit Marinir Cilandak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### Hubungan Model Praktik Keperawatan Profesional terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis diketahui presentase kepuasan pasien dengan model praktik keperawatan profesional dengan kriteria Baik yaitu 55,3% dan kepuasan pasien yang kurang baik sebanyak 44,7%. Sedangkan kepuasan pasien terhadap model praktik keperawatan profesional dengan kategori Baik sebanyak 79,3% dan kepuasan pasien dengan kategori kurang baik sebanyak 20,7%. Dengan menggunakan uji statistic *chi square* diperoleh nilai  $p\text{ value} = 0,009$ , yang berarti nilai  $p \leq \alpha (0,05)$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara model praktik keperawatan profesional terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Marinir Cilandak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdal Rohim dan Aria Pranatha tentang pengaruh system pemberian pelayanan keperawatan profesional metode tim terhadap kepuasan

pasien dan kepuasan perawat di instalasi rawat inap rumah sakit umum daerah 45 kuningan (2017) yang memperoleh hasil ada hubungan antara penerapan system pemberian pelayanan keperawatan professional model tim terhadap kepuasan pasien dan kepuasan perawat.

Hasil penelitian tersebut didukung penelitian sirait (2012) tentang hubungan penerapan MPKP pemula dengan tingkat kepuasan kerja perawat dan dokter pada ruangan MPKP di RS PGI Cikini Jakarta terhadap 115 perawat dan 38 dokter, maka didapatkan hasil menunjukkan hubungan yang bermakna antara penerapan MPKP pemula perawat dengan kepuasan kerja perawat ( $p=0,011$ ). Pada dasarnya di dalam SP2KP Model Tim menurut Kron & Gray (1987) terkandung dua konsep utama yang harus ada, yaitu kepemimpinan dan komunikasi yang efektif. Dengan kepemimpinan efektif oleh perawat professional yang mengkoordinir perawat pelaksana di timnya dalam pemberian asuhan keperawatan, maka memungkinkan pelayanan keperawatan dirasakan lebih baik dan tentunya kepuasan pasien akan meningkat.

Hal ini dapat membenarkan bahwa Model Praktik Keperawatan Profesional berhubungan terhadap kepuasan pasien. Namun apabila pelaksanaan model praktik keperawatan professional dapat dijalankan dengan sebaik mungkin, maka dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang lebih baik sehingga secara otomatis pelayanan keperawatan yang diberikan akan terasa lebih baik dan pasien akan mendapatkan kepuasan (Rohim & Pranatha, 2017).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian bahwa responden yang memiliki keterampilan dan bisa

berkomunikasi yang baik dengan pasien maka akan menimbulkan rasa kepuasan terhadap pasien tersebut dalam hal memberikan praktik keperawatan professional, tetapi masih ada juga beberapa responden yang memberikan pernyataan bahwa merasa kurang puas atau kurang efektif terhadap pemberian tindakan model praktik keperawatan professional hal ini di dapatkan dari hasil penilaian responden terhadap lembar kuesioner dimana mayoritas responden menjawab kurang baik pada pernyataan mengenai model praktik keperawatan professional.

### **Hubungan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil analisis diketahui presentase kepuasan pasien dengan kinerja perawat dengan kriteria baik yaitu 63,0% dan kepuasan yang kurang baik sebanyak 37,0%. Sedangkan kepuasan pasien terhadap kinerja perawat dengan kategori baik sebanyak 75,0% dan kepuasan pasien dengan kategori kurang baik sebanyak 25,0%. Dengan menggunakan uji statistic *chi square* diperoleh nilai *p value* = 0,004, yang berarti nilai  $p \leq \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Marinir Cilandak.

Hal ini sejalan dengan penelitian Shinta Arini Ayu tentang hubungan kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam rs pertamina bintang amin bandar lampung (2016) yang memperoleh hasil terdapat hubungan antara kinerja perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Nursalam (2014) bahwa jika kinerja perawat sebagai pemberi layanan melebihi harapan pasien sebagai penerima layanan

keperawatan, berarti pelayanan yang diberikan perawat sangat sesuai dengan yang diharapkan pasien. Artinya, pasien sebagai penerima layanan keperawatan merasa sangat puas dengan layanan keperawatan yang diberikan (Ayu, 2016).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian bahwa responden dengan kinerja baik dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pasien terutama pada aspek keandalan dimana dalam memberikan pelayanan perawat melakukan Tindakan dengan terampil dan perawat melayani pasien dengan teliti, sedangkan pada aspek jaminan pelayanan yang dilakukan perawat tuntas dan selesai

#### KESIMPULAN

Diketahui dari 67 responden perawat dan 67 responden pasien. Responden perawat dengan Model Praktik Keperawatan Profesional sebanyak 29 (43,3%) baik dan 38 (56,7%) kurang baik, sedangkan responden Kinerja Perawat sebanyak 40 (59,7%) dalam kategori baik dan

sesuai dengan kecepatan dan perawat memberikan pelayanan yang handal, pada aspek empati perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Namun masih terdapat beberapa responden yang tidak puas, menurut peneliti hal ini dapat disebabkan karena dalam melakukan Tindakan perawat tidak memberikan penjelasan kepada klien sebelum melakukan Tindakan sehingga pasien maupun keluarga merasa bingung dengan Tindakan yang diberikan, selain itu perawat tidak memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan perawat kurang sabar dalam menanggapi pertanyaan pasien.

27 (40,3%) kurang baik, dan responden kepuasan pasien sebanyak 40 (59,7%) dalam kategori baik dan 27 (40,3%) dalam kategori kurang baik. Ada hubungan kinerja perawat dalam menerapkan model praktik keperawatan profesional terhadap kepuasan pasien di rumah sakit mariner cilandak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Afandi. (2016). *Concept & Indicator Human Resource Management For Management Research*. Yogyakarta: Deepublish.
- Andika, F., & Astuti Anisa. (2018). Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS JKRA dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal of Healthcare Technology and Medicine*, Vol 4 No 2.
- Asriani, Mattalatta, & Betan, A. (2016). Pengaruh Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) Terhadap Standar Asuhan Keperawatan Dan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Miral Management*, Volume 1 Nomor 2.
- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. *Journal Of Management*, Vol 1 No 2.
- Ayu, S. A. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di

- Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Holistik (The Jurnal of Holistic Healthcare)*, Volume 10 No 4.
- Fardhoni, Sedjati, R. S., & Permana, I. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. *Jurnal Keperawatan BSI*, Vol 9 No 1.
- Handayani, S., Fannya, P., & Nazofah, P. (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rawat Inap RSUD BATUSANGKAR. *Journal Endurance* 3 (3), 440-448.
- Krisnawati, K. S. (2017). *Empat Pilar Metode Keperawatan Profesional*. Universitas Udayana: Literatue Review.
- Lobo, Y., Herwanti, E., & Yudowaluyo, A. (2019). Hubungan Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Kelimutu, Ruang Komodo, Dan Ruang Anggrek RSUD PROF.dr.W.Z.JOHANNES KUPANG. *CHMK NURSING SCIENTIFIC JOURNAL*, Volume 3 No 2.
- Mogopa, P. C., Pondaag, L., & Hamel, R. S. (2017). Hubungan Penerapan Metode Tim Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Irina C RSUP PROF DR. R. D. KANDOU MANADO. *e-Journal Keperawatan (e-Kp)*, Volume 5 Nomor 1.
- Mubyl, M., & Dwinanda, G. (2020). Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Kinerja, Pelayanan Prima Perawat, Dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Mirai Management*, Volume 5 No 3.
- Munawir, i. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol 17 Nomor 3.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. jakarta: salemba medika.
- Pawa, I. D., Rumaolat, W., Umasugi, M. T., & Malisngorar, M. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Penerapan Model Praktek Profesional Ruang Rawat Inap RSUD Dr. M. Haulussy. *Jurnal Penelitian Kesehatan Maluku Husada*, Volume 1 Nomor 1.
- Prihandani, I. A., & Gandari, N. K. (2019). Hubungan Kompetensi, Motivasi dan Beban Kerja Perawat Pelaksana Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum Tabanan. *Jurnal Keperawatan BSI*, Voll VII No 1.
- Punef, A., Salesman, F., & Yudowaluyo, A. (2022). Pengaruh Kinerja Perawat Pelaksana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Pasir Panjang Kota Kupang. *CHM-K Applied Scientific Journal*, Volume 5 No 1.
- Rohim, A., & Pranatha, A. (2017). Pengaruh Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional Metode Tim Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepuasan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan. *Jurnal. Ilmu-Ilmu*

- Kesehatan Bhakti Husada Kuningan*, Vol 6 No 2.
- Silaban, L. S., & Sitorus, F. E. (2021). Hubungan Karakteristik Model Praktek Keperawatan Profesional Dengan Kinerja Perawat. *Best Journal (Biology Education Science & Technology)*, Vol 4 No 2.
- Yusnilawati, Warwati, I., & Nurhusna. (2019). Hubungan Penerapan Metode Tim Dengan Kinerja Perawat Pelaksana di RSJD Provinsi Jambi dan RSUD Abdul Manaf Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, Volume 3 Nomor 1.