

**PENGARUH SISTEM PEMBERIAN PELAYANAN KEPERAWATAN
PROFESIONAL METODE TIM TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DAN KEPUASAN PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH 45 KUNINGAN**

(The effect of Team Nursing Method of Professional Nursing Care Delivery System on Patient Satisfaction and Nurse Satisfaction in Inpatient Care Unit of Public Hospital 45 Kuningan)

Abdal Rohim¹, Aria Pranatha¹
¹STIKes Kuningan Garawangi

ABSTRACT

One of care forms which mostly influence the patient satisfaction level in hospital is nursing care. The application of SP2KP (Professional Nursing Care Delivery System) has become one of the leverage power and very effective to increase the excellent care. The development of excellent nursing care uses the application of nursing team of SP2KP. If the responsibility or nurses' roles (documenting, operant conditioning, supervising, and medicine centralizing) are not conducted well, it means that the nurses' performance decreases. The objective of the research is to analyze the effect of the team nursing method application of SP2KP on patient satisfaction and nurse satisfaction at RSUD 45 Kuningan. The research method used was quantitative with quasi-experimental design which was non equivalent without control group design. The subject of the research was all patients and nurses in Bougenville and Cempaka Room. The sample collection technique used was total sampling. The instrument of the research used was questionnaire. Based on the result of data normalization test of normal research, the data analysis used was T-test. The result of the research stated that there was a significant effect of the SP2KP application on patient satisfaction and nurse satisfaction in Bougenville, Cempaka and Flamboyan Room in RSUD '45 Kuningan with p value = 0.00. It is suggested that chief nursing officer should monitor and evaluate comprehensively so that the application of SP2KP can be conducted very well and increase the quality of nursing care.

Keywords: SP2KP, team nursing method, patient satisfaction, nurse satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu tatanan pemberi jasa pelayanan kesehatan harus mampu menyediakan berbagai jenis pelayanan kesehatan yang bermutu. Rumah sakit juga merupakan institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat karya, padat pakar dan padat modal. Sumber daya manusia di rumah sakit (seperti: dokter, perawat, fisiotherafis, penata rontgen, dan lain-lain) mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berbentuk pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan yang sangat diperlukan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan profesional di rumah sakit¹. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan

tata kelola pelayanan yang baik (*good clinical governance*) untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit. Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Penelitian Otani *et.al* (2009)² dari tahun 2005 hingga tahun 2007 di lima rumah sakit di daerah metropolitan St. Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illinois Amerika Serikat menunjukkan kenyataan tersebut. Ada enam unsur pelayanan yang dinilai dalam penelitian tersebut; proses registrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan staf, pelayanan makanan, dan pelayanan ruangan. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan faktor lainnya.

Berbagai permasalahan terkait dengan pelayanan keperawatan yang dirasakan adalah terbatasnya jumlah perawat dan fasilitas sarana pendukung, kompetensi perawat yang belum terstandar, motivasi perawat yang kurang, belum optimalnya fungsi manajemen pelayanan keperawatan, belum adanya indikator mutu pelayanan keperawatan, dan tidak adanya metode yang jelas dalam pemberian pelayanan keperawatan di rumah sakit. Keadaan tersebut mengakibatkan berbagai dampak bagi keperawatan sehingga layanan keperawatan yang ada di rumah sakit masih bersifat okupasi³. Penerapan SP2KP menjadi salah satu daya ungkit dan dirasakan sangat efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. SP2KP merupakan kegiatan pengelolaan asuhan keperawatan di setiap unit ruang rawat di rumah sakit. Adapun Komponennya terdiri dari: perawat, profil pasien, sistem pemberian asuhan keperawatan, kepemimpinan, nilai-nilai profesional, fasilitas, sarana prasarana (logistik) serta dokumentasi asuhan keperawatan⁴.

Salah satu pengembangan asuhan keperawatan yang berkualitas yaitu penerapan SP2KP tim, apabila tanggung jawab atau peran perawat baik dalam hal (dokumentasi, timbang terima, supervisi, dan sentralisasi obat) tidak dijalankan dengan baik, yang berarti menunjukkan kinerja kerja perawat juga menurun⁵. Menurunnya kinerja perawat dapat mengakibatkan suatu pelayanan asuhan keperawatan rendah dan pasien tidak puas. Apabila pasien tidak merasa puas maka jumlah pasien (BOR) akan mengalami penurunan yang berarti serta mengalami penurunan pendapatan RS, 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 perawat⁶. Departemen Kesehatan RI telah melakukan berbagai kegiatan untuk peningkatan pelayanan asuhan keperawatan diantaranya yaitu melalui sarana akreditasi rumah sakit, penerapan standar asuhan keperawatan, pendidikan berkelanjutan, akan tetapi masih sering ditemukan keluhan-keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Untuk mengatasi hal tersebut maka Departemen Kesehatan RI (2008)⁷ menetapkan ada enam indikator mutu pelayanan keperawatan (quality of nursing care) di klinik meliputi enam indikator mutu yaitu: (1) Keselamatan pasien yang meliputi dekubitus, kejadian jatuh, kesalahan pemberian obat dan cedera akibat restrain, (2) Kenyamanan, (3) Pengetahuan, (4) Kepuasan pasien, (5) Self care dan (6) Kecemasan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti ke ruang Bougenvile didapati data jumlah tenaga dan jenis tenaga di instalasi rawat inap Bougenvile terdiri dari 14 tenaga perawat berstatus PNS (3 tenaga perawat Ners, 4 tenaga perawat S1 ,dan 7 tenaga Perawat D.III) dan 1 tenaga administrasi. Ketika peneliti menanyakan penerapan SP2KP metode tim di ruangan instalasi rawat inap bougenvile kepada 12 orang perawat, semuanya menjawab hanya strukturnya saja tetapi pada pelaksanaannya belum diaplikasikan metode asuhan keparawatan profesional tim. Selanjutnya peneliti menanyakan tentang pembagian tugas tim kepada 12 orang perawat instalasi rawat inap Bougenvile, 2 perawat mengatakan sudah dibagi menjadi beberapa tim, 3 perawat mengetahui pembagian tugas, 2 perawat tidak mengetahui tugasnya secara pasti, sedangkan 5 perawat lainnya merasakan belum ada pembagian tugas dengan jelas berdasarkan model asuhan keperawatan tim.

Adapun survey kualitatif tingkat kepuasan yang dilakukan peneliti langsung kepada 10 orang pasien di Ruang

Bougenvile, 7 orang merasakan sudah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari perawat ruangan, 2 orang merasakan sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari perawat ruangan dan 1 orang menganggap biasa-biasa saja.

Sementara itu hasil dari wawancara peneliti dengan bidang keperawatan dan komite etik RSUD 45 Kuningan mengatakan masih belum dilakukan survey kembali terhadap indikator mutu klinik keperawatan umum seperti patient safety, tingkat kepuasan pasien, kecemasan, kenyamanan pasien, keterbatasan perawatan diri dan pendidikan klien. Adapun sistem pemberian pelayanan keperawatan profesional di beberapa instalasi rawat inap RSUD 45 Kuningan secara formalitas terlihat di struktur organisasi rawat inap menggunakan metode tim, walaupun pada saat observasi masih belum jelas penggunaan metode apa yang diterapkan.

Berdasarkan hal tersebut di atas peneliti merasa penting untuk melakukan penerapan SP2KP metode tim dan penelitian mengenai “Pengaruh Pelaksanaan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepuasan Perawat Di Ruang Instalasi Rawat Inap Anak Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan ”

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian metode kuasi eksperimen *one group pretest-posttest* desain *without control* yaitu untuk melihat pengaruh pelatihan SP2KP terhadap Kepuasan pasien dan kepuasan perawat.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat ruang Flamboyan, Bougenvile, Flamboyan dan Cempaka yang berjumlah 42 orang pasien dan perawat. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *total sampling* yaitu pengambilan sampel secara keseluruhan perawat di ruang

Bougenvile, Flamboyan dan cempaka di RSUD 45 Kuningan..

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah baku dan sudah di uji validitas maupun reliabilitas oleh peneliti sebelumnya.

Sebelum melakukan analisis data/ uji bivariat, maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas menggunakan *normality Shapiro wilk*. Dari hasil uji normalitas data terdistribusi normal, maka uji yang dilakukan dengan menggunakan uji *t-test* berpasangan.

HASIL

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kemampuan hubungan profesional dalam lingkup pelayanan keperawatan yang meliputi elemen kerjasama, otonomi, tanggung jawab, komunikasi, koordinasi dan percaya& saling menghormati dalam bentuk kegiatan operan, konferensi keperawatan serta ronde keperawatan sebelum dan setelah dilakukan intervensi berupa pelatihan SP2KP metode tim. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 25 responden, akan tetapi dikarenakan 2 orang perawat ruangan sedang mengambil cuti kerja dan sakit, sehingga responden yang diikutsertakan berjumlah 23 responden.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Mei 2016 di ruang Bougenvile dan Flamboyan RSUD 45 Kuningan. Hasil penelitian dibahas dalam beberapa bagian yaitu distribusi frekuensi hubungan profesional dalam lingkup pelayanan keperawatan berdasarkan kegiatan operan, konferensi keperawatan serta ronde keperawatan dan perbedaan hubungan profesional dalam lingkup pelayanan keperawatan berdasarkan kegiatan hands over/operan, konferensi keperawatan serta ronde keperawatan sebelum dan setelah dilakukan intervensi berupa pelatihan SP2KP metode tim beserta elemen-elemen hubungan profesional.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional Metode tim terhadap Kepuasan Pasien dan Kepuasan Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD 45 Kuningan.

Berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Mei-juni 2017. Peneliti melakukan eksperimen terhadap 42 orang perawat dan 42 pasien sebelum penerapan SP2KP dan pada saat sesudah penerapan SP2KP di ruangan tersebut.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Variabel	Kategori	n	%
<i>Pre test</i>	Puas	27	62,8
	Tidak	16	37,2
<i>Post test</i>	Puas	36	83,7
	Tidak	7	16,3

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Perawat

Tabel 3. Analisis Pengaruh SP2KP Metode Tim Terhadap Kepuasan Pasien dan Kepuasan Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD 45 Kuningan

Variabel	Mean Median	Standar Deviasi	Min – Max	95 CI	p-Value
Kepuasan Pasien					
Pre	91,19 (93,00)	8,520	70-106	88,56-93,81	0,00 (Uji T- test))
Post	95,74 (94,00)	5,835	84-106	93,95-97,54	
Kepuasan Perawat					
Pre	62,02(63,00)	5,778	49-71	60,22-63,82	0,00 (Uji T- test))
Post	66,98(67,00)	8,742	52-87	64,25-69,70	

Variabel	Kategori	n	%
<i>Pre test</i>	Puas	29	69,0
	Tidak	13	31,0
<i>Post test</i>	Puas	31	73,8
	Tidak	11	26,2

PEMBAHASAN

Tabel 3 memperlihatkan kepada kita bahwa terdapat pengaruh dalam penerapan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional (SP2KP) model tim terhadap kepuasan pasien dan kepuasan perawat di RSUD 45 Kuningan Jawa Barat. Hasil penelitian tersebut didukung penelitian Sirait (2012)⁸ 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 anantara penerapan MPKP pemula perawat dengan kepuasan kerja perawat ($p=0,011$), sedangkan penerapan MPKP pemula dokter tidak ada hubungan yang bermakna dengan kepuasan dokter kerja dokter ($p=0,403$).

Pada dasarnya di dalam SP2KP Model Tim menurut Kron & Gray (1987)⁹ terkandung dua konsep utama yang harus ada, yaitu kepemimpinan dan komunikasi yang efektif. Dengan kepemimpinan efektif oleh perawat profesional yang mengkoordinir perawat pelaksana di timnya dalam pemberian asuhan keperawatan, maka memungkinkan pelayanan keperawatan dirasakan lebih baik dan tentunya kepuasan pasienpun akan meningkat. Begitu juga sebaliknya komunikasi yang efektif antar perawat, perawat dan pasien serta perawat dengan tenaga kesehatan lainnya akan mewujudkan suasana yang harmonis, sehingga bukan saja dapat memenuhi kepuasan pasien, akan tetapi memungkinkan kepuasan perawat dalam berkerjapun akan terpenuhi.

Berdasarkan penelitian Sigit, (2009)¹⁰ tentang pengaruh fungsi pengarahan kepala ruang dan ketua tim terhadap kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Blambangan Banyuwangi maka didapatkan hasil Fungsi pengarahan bila dilaksanakan secara konsisten oleh kepala ruang dan ketua tim, berpeluang meningkatkan kepuasan kerja perawat sebesar 67,40%.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sigit, A (2009)¹⁰ tentang pengaruh fungsi pengarahan kepala ruang dan ketua tim terhadap kepuasan kerja perawat pelaksana di RSUD Blambangan Banyuwangi maka didapatkan hasil fungsi pengarahan bila dilaksanakan secara konsisten oleh kepala ruang dan ketua tim, berpeluang meningkatkan kepuasan kerja perawat sebesar 67,40%.

Begitupula penelitian yang dilakukan oleh Warsito (2006)¹¹ tentang fungsi

manajerial kepala ruang terhadap pelaksanaan manajemen terhadap pelaksanaan manajemen asuhan keperawatan di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang, menunjukkan hasil bahwa fungsi pengorganisasian kepala ruang menurut persepsi perawat pelaksana menunjukkan sebagian besar setuju bahwa ada perumusan metode/sistem penugasan, pembuatan rincian tugas katim dan anggota tim, pembuatan rentang kendali karu dan katim serta anggota, pengaturan dan pengendalian tenaga keperawatan, penetapan standar dan sasaran askep, pendelegasian tugas keperawatan dan pemberian kewenangan kepada tenaga TU. Hasil penelitian menunjukkan terdapatnya hubungan yang bermakna pelaksanaan manajemen asuhan keperawatan baik (65,4%), terdapatnya hubungan ($p=0,002$) dan ada pengaruh ($p=0,035$) persepsi perawat pelaksana tentang fungsi manajerial kepala ruang melalui fungsi pengarahan yang baik. Pelaksanaan sistem pemberian pelayanan keperawatan profesional metode tim apabila dapat dilaksanakan dengan sebaik mungkin, maka akan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, sehingga secara otomatis pelayanan keperawatan yang diberikanpun akan terasa lebih baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Hal ini didukung oleh penelitian Otani et.al dalam Pranatha (2016)¹², melakukan penelitian dari tahun 2005 hingga tahun 2007 di lima rumah sakit di daerah metropolitan St. Louis mid-Missouri dan bagian selatan Illinois Amerika Serikat menunjukkan kenyataan tersebut. Ada enam unsur pelayanan yang dinilai dalam penelitian tersebut; proses registrasi, pelayanan keperawatan, pelayanan dokter, pelayanan staf, pelayanan makanan, dan pelayanan ruangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling

mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan faktor lainnya.

Dengan demikian ketika pelaksanaan sistem pemberian pelayanan keperawatan profesional (SP2KP) metode tim dapat dijalankan dengan sebaik mungkin, maka akan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, sehingga secara otomatis pelayanan keperawatan yang diberikanpun akan terasa lebih baik dan pasien akan mendapatkan kepuasan. Begitu juga ketika SP2KP metode tim ini dilaksanakan oleh seluruh perawat ruangan dengan penuh komitmen dan persisten, sudah barang tentu akan terwujudnya kerjasama yang baik dalam mewujudkan pelayanan keperawatan yang berkualitas, sehingga menjadikan lingkungan kerja yang kondusif dan kepuasan kerja perawat dapat terwujud serta pasien akan merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Mei sampai Juni 2017 dan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut : Terdapatnya Pengaruh Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional Metode Tim Terhadap Kepuasan pasien dan Kepuasan Perawat di Intalasi Rawat Inap RSUD 45 Kuningan .

Saran

- 1) Bagi pihak rumah sakit RSUD 45 perlunya mempertahankan kepuasan pasien dan kepuasan perawat dengan jalan meningkatkan hal-hal yang telah tercapai dan keberlangsungan penerapan SP2KP.
- 2) Disarankan kepada rumah sakit agar dapat mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang SP2KP metode tim yang telah ditetapkan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.
- 3) Disarankan kepada kepala ruangan untuk melakukan monitoring dan evaluasi secara komprehensif sehingga penerapan SP2KP dapat berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

KEPUSTAKAAN

1. Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan dan Keteknisian Medik. (2012). *Modul Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional*. Jakarta:Kemenkes RI.
2. Depkes RI. 2008. *Standar pelayanan rumah sakit, Dirjen Yanmed*, Jakarta: Depkes RI.
3. Imron. (2010). *Manajemen Logistik Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
4. Keliat. (2008). *Model Praktek Keperawatan Profesional Rumah Sak*. Jakarta: Bina Rupa.
5. Kron & Gray. (1987). *The management of patient care putting leadership to work* (ed). Philadelphia: WB Saunders Company.
6. Luthans,F.(2008). *Organizational Behaviour* (Eleventh ed).New York:Mc. Graw Hill International
7. Neni Lya. W, Ernawaty. J, Nurju'ah (2011). *Analisa Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Leperawatan Di Ruang Murai I dan Murai II RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Jumal Ners Indonesia, Vol.1, No. 2*
8. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan:Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
9. Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
10. Pranatha,P. (2016). *Hubungan Profesional Dalam Lingkup Pelayanan Keperawatan Setelah Penerapan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional di Rumah Sakit Umum*

- Daerah 45 Kuningan*. Tesis. Tidak dipublikasikan
11. Rahmat, I, Kurnia, A, Sedyowinarso, M. (2012). *Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat*. *Jurnal Berita Kedokteran Masyarakat*, Vol. 28, No. 1.
 12. Sari, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
 13. Sirait. (2012). *Hubungan Penerapan MPKP Pemula Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat dan Dokter Pada Ruangan MPKP Pemula Di RS PGI Cikini Jakarta*. Universitas Indonesia Jakarta. Tesis. (Tidak Dipublikasikan)
 14. Sitorus R. & Yulia, (2006). *Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit Panduan Implementasi*. EGC, Jakarta.
 15. Somantri, I. d. (2011). *Gambaran Pengetahuan Perawat Pelaksana RS Jiwa Provinsi Jawa Barat Tentang Pelaksanaan Model Praktek Keperawatan Profesional*. *Majalah Keperawatan Unpad*, 13, 189-195.
 16. Sopiudin. (2013). *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medica.
 17. Sopiudin. (2012). *Membuat Proposal Penelitian Bidang Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto.
 18. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan : Kualitatif, Kuantitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Yogyakarta : Alfabeta.
 19. Supriyanto, L. &. (2002). *pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD dr. Sutomo*. *Buletin Penelitian RSUD dr.Sutomo*, 4.
 20. Trimumpuni. (2009). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*, Universitas Diponegoro Semarang. Tesis. (Tidak Dipublikasikan).
 21. Tukimin, (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon (Studi Kualitatif dan Kuantitatif)* Universitas Diponegoro Semarang. Tesis. (Tidak Dipublikasikan).