

**ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN
PROFESIONAL (MAKP) TIM DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PLUIT**

SKRIPSI



Oleh :

MELIA FITRIANI

204201416014

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS NASIONAL

2023

**ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN
PROFESIONAL (MAKP) TIM DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PLUIT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sajakah Keperawatan

Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Nasional

Jakarta



Oleh:

MELIA FITRIANI

204201416014

UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

JAKARTA

2023

SKRIPSI

**ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN
PROFESIONAL (MAKP) TIM DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RS PLUIT**

Oleh:

MELIA FITRIANI

NPM: 204201416014

Telah dipertahankan di hadapan penguji skripsi

Program Studi Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Nasional

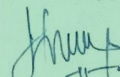
Pada tanggal

Pembimbing I



(Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep)

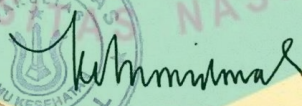
Pembimbing II



(Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.KM)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG

Judul Skripsi : Analisis Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pluit

Nama Mahasiswa : Melia Fitriani

NPM : 204201416014

Menyetujui

Pembimbing I

Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep

Pembimbing II

Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.KM

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG

Judul : Analisis Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pluit

Nama Mahasiswa : Melia Fitriani

NPM : 204201416014


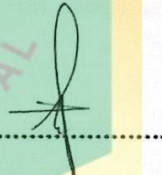
Menyetujui,

Penguji 1 : **Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep**

Penguji 2 : **Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep**

Penguji 3 : **Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.KM**

UNIVERSITAS NASIONAL



PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Melia Fitriani

NPM : 204201416014

Judul Penelitian : Analisis Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pluit

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan yang lain atau di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar Pustaka

Jakarta, 1 Januari 2024



(Melia Fitriani)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan do'a dan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena atas limpah kasih sayang dan karunia – nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Analisis Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan (MAKP) Tim dengan Kepuasan Pasien”**. Penulis menyadari bahwa selama proses hingga terselesaikannya skripsi ini banyak mendapatkan kontribusi dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, yakni kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Ibu Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si.
2. Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional Bapak Ns. Tommy J. F. Wowor, S.Kep.,MM., M.Kep
3. Ibu Ns. Millya Helen, S.Kep., M.Kep selaku pembimbing I yang telah mencurahkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Ibu Ns. Milla Evelianti Saputri, S.Kep., M.KM selaku pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh Dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Univesitas Nasional yang telah mendidik dan memfasili2tasi proses pembelajaran di kampus FIKES UNAS

6. Kepala dan seluruh karyawan Rumah Sakit Buah Hati Ciputat Kota Tangerang Selat yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Cinta pertam, Ayahanda Kusdarmawan, yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk penulis.
8. Pintu Surgaku, Ibunda Swanengsih, yang tidak henti – hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
9. Untuk Teman dan Sahabat saya sedari SMK hingga Kuliah Vina Nursinta, Solagracia K V Sopacuaperu, Irma Tri Rahayu, Reza Febriana, Nur Annisa terimakasih karena sudah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini sampai di acc oleh dosen pembimbing (ngetik sambil makan risol)
10. Untuk pacarku Fuji Priono yang selalu terkena omelanku dikala pusing skrisian tapi masih tetap sabar dan selalu mendukungku
11. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2020 di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang selalu mendukung dan menyemangati selama proses penulisan skripsi
12. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengandalkan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan

pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis secara terbuka menerima saran dan kritik dan pembaca nantinya untuk hasil skripsi ini agar dapat mencapai hasil yang lebih baik lagi dan menjadi referensi yang baik bagi pembaca. Demikian yang dapat penulis sampaikan saya ucapkan terimakasih.



Jakarta, 1 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Melia Fitriani'.

(Melia Fitriani)

Abstrak

ANALISIS HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL (MAKP) TIM DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PLUIT JAKARTA UTARA

Melia Fitriani, Millya Helen, Milla Evelianti Saputri

Latar Belakang: MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional) merupakan upaya untuk meningkatkan mutu Asuhan Keperawatan sehingga menjadi efektif dan efisien. Di Rumah Sakit Pluit Jakarta Utara dalam kurung waktu Oktober hingga Desember 2023 menunjukkan masih kurangnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan perawatan contohnya di bulan Oktober 2023 yang mengalami penurunan dengan 60 responden mengatakan Sangat Puas (73,0%), Baik (22,3%), Cukup (1,3%), Kurang (3,3%)

Tujuan: Untuk mengetahui Hubungan Model Asuhan Keperawatan Professional (MAKP) Tim dengan kepuasan pasien yang diterapkan di ruang rawat inap Rumah Sakit Pluit

Metodologi: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan Non probability sampling dengan teknik Purposive sampling. Sampel yang diperoleh sebanyak 62 responden menggunakan rumus slovin. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner

Hasil Penelitian: Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p < 0,05$ menunjukkan *p-value* sebesar $0,009 < \alpha (0,05)$. dengan demikian dapat diartikan ada hubungan bermakna antara MAKP Tim dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan *Odds Ratio* (OR) = 4,429

Simpulan: Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim yang baik berhubungan dengan kepuasan pasien

Saran: Konsistensi pelayanan rumah sakit diharapkan semakin meningkat seiring dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, MAKP Tim

Kepustakaan: 30 pustaka (2006 -2022)

Abstract

AN ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION RELATIONSHIP ON THE TEAM'S PROFESSIONAL NURSING CARE MODEL (MAKP) WITH PATIENT SATISFACTION AT PLUIT HOSPITAL, NORTH JAKARTA

Melia Fitriani, Millya Helen, Milla Evelianti Saputri

Background: *The Professional Nursing Care Model, or MAKP, aims to raise nursing care standards so they can be more effective and efficient. Between October and December 2023, Pluit Hospital in North Jakarta has shown that patient satisfaction with treatment services remained low. In October 2023, for instance, there were 60 respondents, of whom 72.0% were Very Satisfied, 22.3% were Good, 1.3% were Fair, and 3.3% were Poor.*

Aim: *To find out the relationship between the Team's Professional Nursing Care Model (MAKP) and patient satisfaction which is implemented in the Pluit Hospital inpatient room. Method: Descriptive analytical design with a cross-sectional approach is the strategy employed in the present quantitative research. The sampling strategy combined purposive sampling with non-probability sampling. 62 responders made up the sample that the Slovin formula produced. It is a chi-square statistical test. A questionnaire was employed as the research instrument.*

Result: *The statistical test findings indicate that the p-value is $0.009 < \alpha$ value (0.05), as shown by the p value < 0.05 . With Odds Ratio (OR) = 4.429, it can be concluded that Team MAKP and Inpatient Satisfaction have a strong association.*

Conclusion: *Implementation of the Professional Nursing Care Model (MAKP) Patient satisfaction is correlated with a strong team.*

Suggestion: *Along with increased patient satisfaction, it is intended that hospital services would become more consistent.*

Keywords: *Patient Satisfaction, MAKP Team*

Reference: *30 references (2006 -2022)*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SEBELUM MAJU SIDANG	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SETELAH MAJU SIDANG	iv
PERNYATAAN ORSINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
Abstrak	ix
Abstract	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Mahasiswa Keperawatan	8
1.4.2 Institusi (Prodi Keperawatan)	9
1.4.3 Peneliti selanjutnya	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Manajemen	10
2.1.1 Definisi	10

2.1.2	Prinsip – prinsip manajemen Keperawatan	11
2.1.3	Fungsi manajemen.....	14
2.1.4	Manfaat manajemen	15
2.2	Konsep Kepuasan.....	17
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien	17
2.2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	17
2.2.3	Konsep Pelayanan	21
2.2.4	Pengukuran Kepuasan	24
2.2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien.....	25
2.3	Konsep MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional)	26
2.3.1	Definisi MAKP (Model Asuhan Keperawatan Profesional).....	26
2.3.2	Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP)	28
2.3.3	Jenis-jenis Model Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP)	35
2.3.4	Pilar - Pilar Dalam Model Praktik Keperawatan Professional (MPKP)	37
2.3.5	Penentuan MAKP.....	39
2.3.6	Sistem MAKP (Manajemen Asuhan Keperawatan Profesional)	40
2.3.7	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perubahan MAKP..	42
2.4	Kerangka Teori.....	43
2.5	Kerangka Konsep	44
2.6	Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Desain Penelitian.....	45
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel.....	45
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47

3.4	Variabel Penelitian	47
3.5	Definisi Oprasional	48
3.6	Instrumen Penelitian.....	50
3.6.1	Instrumen Data Demografi	50
3.6.2	Kuesioner MAKP Tim	50
3.6.3	Kuesioner Kepuasan Pasien	51
3.7	Uji Validasi dan Reliabilitas	52
3.7.1	Uji Validasi.....	52
3.7.2	Uji Reabilitas	52
3.8	Teknik Pengumpulan Data	53
3.9	Pengolahan Data.....	54
3.10	Analisa Data	56
3.10.1	Analisa Univariat.....	56
3.10.2	Analisa Bivariat.....	56
3.11	Etika Penelitian	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Hasil Penelitian	60
4.1.1	Analisis Univariat.....	60
4.1.2	Analisis Bivariat	63
4.2	Pembahasan Penelitian.....	64
4.2.1	MAKP Tim di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pluit.....	64
4.2.2	Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pluit.....	65
4.2.3	Hubungan MAKP Tim dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Pluit	66
4.3	Keterbatasan Penelitian	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
5.2.1	Bagi Instansi Rumah Sakit Pluit.....	70

5.2.2	Bagi Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Nasional	70
5.2.3	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN		74

