

**HUBUNGAN PENERAPAN MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN  
PROFESIONAL - MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT RESTU KASIH JAKARTA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Indri Apriyani Suryana**

**214201446165**

**UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
JAKARTA  
2024**

**HUBUNGAN PENERAPAN MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN  
PROFESIONAL - MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH  
SAKIT RESTU KASIH JAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan Pada Program Studi Keperawatan Ilmu  
Kesehatan Universitas Nasional  
Jakarta



**Oleh:**

**Indri Apriyani Suryana**

**214201446165**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**

**JAKARTA**

**2024**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN PENERAPAN MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN  
PROFESIONAL - MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**

**RESTU KASIH JAKARTA**

Oleh :

Indri Apriyani Suryana

NPM : 214201446165

Telah dipertahankan dihadapan penguji skripsi Program Studi Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional  
Pada 16 Februari 2024

Pembimbing 1



(Ns. Millya Helen, M.Kep)

Pembimbing 2



(Ns. Milla Evelianti Saputri, M.KM)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si

**Halaman Persetujuan Skripsi Sebelum Maju Sidang Skripsi**

Judul Skripsi : Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta.

Nama : Indri Apriyani Suryana  
NPM : 214201446165





**Halaman Persetujuan Skripsi Setelah Maju Sidang Skripsi**

Judul Skripsi : Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan  
Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan  
Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta.

Nama : Indri Apriyani Suryana

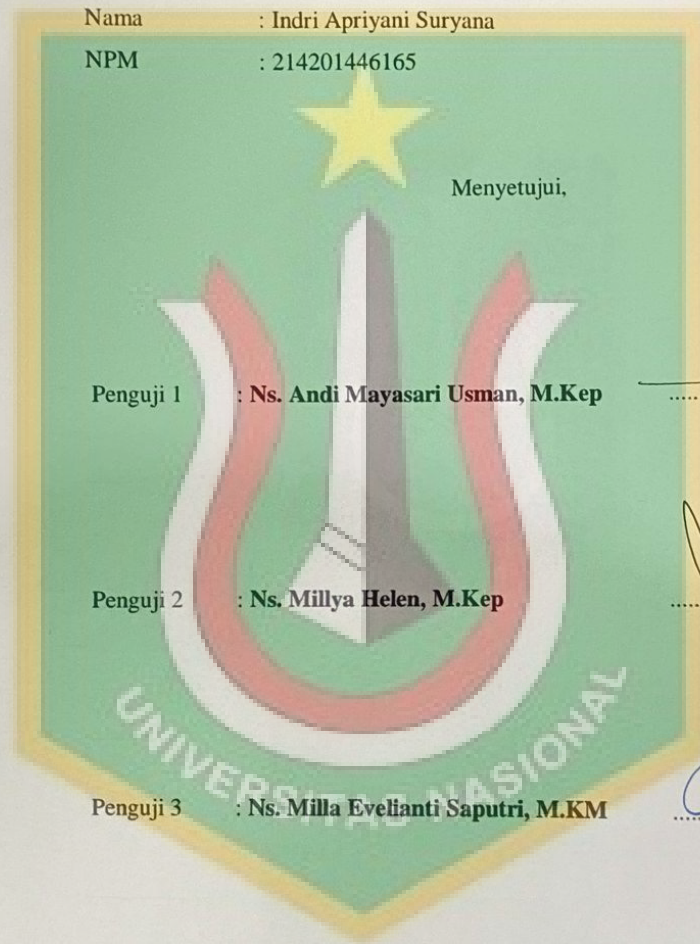
NPM : 214201446165

Menyetujui,

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

Penguji 2 : **Ns. Milla Helen, M.Kep**

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



## PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya:

Nama : Indri Apriyani Suryana

NPM : 214201446165

Judul Penelitian : Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 16 Februari 2024

  
FD526ALX089294601  
METERAI TEMPEL  
Indri Apriyani Suryana

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semua umat, Tuhan seluruh alam dan Tuhan dari segala hal yang telah memberi rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit RestuKasih Jakarta” .

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya Ridho Illahi, dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan rendah hati dan rasa hormat yang besar saya mengucapkan “Alhamdulillah rabbil ‘alamin’ beserta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Retno Widowati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional.
2. Ns. Tommy JF Wowor, M.Kep selaku Kepala Program Studi Keperawatan.
3. Ns. Andi Mayasari Usman, M.Kep selaku Penguji yang telah memberikan arahan serta memberikan masukan.
4. Ns. Millya Helen, M.Kep selaku pembimbing 1 yang telah sabar mengajari dan memberikan masukan.
5. Ns. Milla Evelianti Saputri, M.KM selaku pembimbing 2 yang telah memberi dorongan, saran atau masukan dan ilmu dalam proses pembuatan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nasional yang telah mendidik dan memfasilitasi proses pembelajaran dikampus.
7. RS Restu Kasih yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
8. Alm kedua orang tua, suami, anak dan ibu bapak mertua yang telah



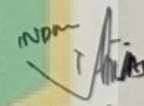
memberikan dukungan baik moril maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai.

9. Teman sejawat RS Restu Kasih khususnya di ruang kamar bedah yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis dan membantu jalannya penelitian.

10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan, penulis mengucapkan terimakasih.

Akhirnya saya sebagai makhluk yang tidak sempurna memohon maaf apabila adanya kesalahan baik secara teknik, format ataupun isi dari skripsi saya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Jakarta, 16 Februari 2024



Indri Apriyani Suryana



## Abstrak

### HUBUNGAN PENERAPAN MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN PROFESIONAL - MANAJEMEN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RESTU KASIH JAKARTA

*Indri Apriyani Suryana, Millya Helen, Milla Evelianti Saputri*

**Latar Belakang:** Model praktek keperawatan profesional (MPKP) merupakan usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Untuk terus mempertahankan kualitas agar pasien merasa puas dengan pelayanan rumah sakit, perawat sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan atau asuhan keperawatan haruslah mampu menerapkan model praktik keperawatan profesional manajemen asuhan keperawatan. Di Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta dalam 2 bulan terakhir di bulan Oktober dan November 2023 menunjukkan masih kurangnya tingkat kepuasan pasien pada pelayanan perawatan yaitu di bulan Oktober menunjukkan 89,58% sedangkan di bulan November didapatkan 89,71%. Kepuasan pasien di RS Restu Kasih dalam 2 bulan terakhir belum memenuhi standar penilaian 95% kepuasan pasien menurut peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional-Manajemen Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Rumah Sakit Restu Kasih Jakarta.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif koleratif melalui pendekatan *cross sectional*. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan total 83 responden. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

**Hasil Penelitian:** hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hal ini tersebut dibuktikan dengan *chi-square* diperoleh nilai *p-value* : 0,000 ( $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Restu Kasih ( $p\text{-value} < 0,05$ ).

**Saran:** Diharapkan perawat selalu menerapkan MPKP manajemen asuhan keperawatan dalam melakukan asuhan keperawatan.

**Kata Kunci:** Hubungan Penerapan MPKP Asuhan Keperawatan, Kepuasan  
**Kepustakaan:** 23 (2011-2022).

## Abstract

### THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF THE PROFESSIONAL NURSING PRACTICE MODEL AND NURSING CARE MANAGEMENT WITH PATIENT'S SATISFACTION IN THE RESTU KASIH HOSPITAL JAKARTA

*Indri Apriyani Suryana, Millya Helen, Milla Evelianti Saputri*

**Background:** The professional nursing practice model (MPKP) is an effort to provide quality and professional services. To continue to maintain quality so that patients feel satisfied with hospital services, nurses as the spearhead in providing services or nursing care must be able to apply the professional nursing practice model of nursing care management. At the Restu Kasih Hospital, Jakarta, in the last 2 months in October and November 2023, the level of patient satisfaction with treatment services was still low, namely in October it was 89.58%, while in November it was 89.71%. Patient satisfaction at Restu Kasih Hospital in the last 2 months has not met the 95% patient satisfaction assessment standard according to the 2016 regulations of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia.

**Objective:** This study aims to determine the relationship between the application of the Professional Nursing Practice Model-Nursing Care Management and patient satisfaction in the treatment room at Restu Kasih Hospital, Jakarta.

**Methodology:** This research is a quantitative research with a collerative descriptive design using a cross sectional approach. The sample was selected using purposive sampling technique with a total of 83 respondents. The statistical test used is chi-square. The research instrument used a questionnaire.

**Results:** The research results show that there is a relationship between the implementation of MPKP nursing care management and patient satisfaction. This is proven by the chi-square value obtained by p-value: 0.000 ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** There is a significant relationship between the implementation of MPKP nursing care management and patient satisfaction in the inpatient room at Restu Kasih Hospital (p-value  $< 0.05$ ).

**Suggestion:** It is hoped that nurses will always apply the MPKP for nursing care management when providing nursing care.

**Keywords:** Relationship between the Implementation of MPKP Nursing Care, Satisfaction

**References:** 23 (2011-2022).

## DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
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.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Responden.....	7
1.4.2 Bagi Rumah Sakit.....	7
1.4.3 Bagi Universitas.....	7
1.4.4 Bagi Peneliti.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Metode Praktik Keperawatan Profesional.....	9
2.1.1 Pengertian Metode Praktik Keperawatan Profesional.....	9
2.1.2 Tujuan Model Praktik Keperawatan Profesional.....	10
2.1.3 Komponen Model Praktik Keperawatan Profesional.....	10
2.1.4 Faktor-faktor yang berhubungan dalam perubahan MAKP/MPKP.....	12
2.1.5 Karakteristik Model Praktik Keperawatan Profesional.....	13



2.1.6 Langkah-langkah dalam MPKP .....	14
2.1.7 Mekanisme Pelaksanaan Pengorganisasian di Ruang MPKP .....	19
2.1.8 Peran dan Tanggung Jawab Perawat MPKP (Model Praktik Keperawatan Profesional.....)	20
2.1.9 Pilar-Pilar MPKP .....	22
2.2 Konsep Manajemen Asuhan Keperawatan .....	24
2.2.1 Definisi Manajemen Asuhan Keperawatan.....	24
2.2.2 Fungsi Manajemen Asuhan Keperawatan.....	25
2.2.3 Standar Asuhan Keperawatan .....	26
2.3 Konsep Kepuasan.....	30
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	30
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien .....	32
2.3.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	34
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	34
2.3.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan Pasien .....	38
2.3.6 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien .....	38
2.3.7 Karakteristik Kepuasan Pasien.....	40
2.3.8 Faktor Penyebab Rasa Tidak Puas .....	41
2.4 Kerangka Teori .....	42
2.5 Kerangka Konsep.....	43
2.6 Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Desain Penelitian .....	44
3.2 Populasi dan Sample .....	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel .....	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	45
3.4 Waktu Penelitian.....	46
3.5 Variabel Penelitian.....	46
3.5.1. Variabel independent .....	46
3.5.2. Variabel dependent .....	46
3.6 Definisi Operasional Penelitian .....	46
3.7 Instrumen Penelitian .....	48
3.7.1. Kuesioner Kepuasan Pasien.....	48
3.7.2 Kuesioner Penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan .....	48
3.8 Uji Validasi dan Reliabilitas .....	49
3.8.1 Uji Validitas .....	49



3.8.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.9 Prosedur Pengumpulan Data.....	49
3.10 Analisis Data.....	50
3.10.1 Analisis Univariat .....	50
3.10.2 Analisis Bivariat.....	51
3.11 Etika Penelitian .....	51
3.11.1 Prinsip etika penelitian.....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Analisis Univariat .....	53
4.1.2 Analisis Bivariat.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan.....	56
4.2.2 Kepuasan Pasien .....	57
4.2.3 Hubungan penerapan MPKP manajemen asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Restu Kasih .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
5.2.1 Bagi Rumah Sakit .....	62
5.2.2 Bagi peneliti selanjutnya .....	63



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	47
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi jenis kelamin pasien di ruang rawat inap RS Restu Kasih Jakarta .....	54
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi usia pasien di ruang rawat inap RS Restu Kasih Jakarta.....	54
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi pendidikan pasien di ruang rawat inap RS Restu Kasih Jakarta .....	55
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Restu Kasih Jakarta .....	55
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi MPKP manajemen asuhan keperawatan di ruang rawat inap RS Restu Kasih Jakarta .....	56
Tabel 4.6 Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Manajemen Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien.....	56



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
<b>Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....</b>	<b>43</b>



## DAFTAR SINGKATAN

Ha	: Hipotesis a
Ho	: Hipotesis Nol
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
RS	: Rumah Sakit
WHO	: World Health Organization
SPMRS	: Sewaktu Pasien Masuk Rumah Sakit
MPKP	: Model Praktik Keperawatan Profesional
CCM	: Critical Care Manager





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Konsultasi Skripsi  
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Dari Fakultas  
Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian Dari Instansi Penelitian  
Lampiran 4 : Informed Consent  
Lampiran 5 : Instrumen Penelitian  
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas  
Lampiran 7 : Hasil Output Analisis Data  
Lampiran 8 : Bukti Foto Kegiatan Penelitian  
Lampiran 9 : Biodata Penulis



