



HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 31, 2025

Revised: June, 07, 2025

Available online: June, 19, 2025

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiyawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

Abstract

Background: The professionalism of health worker care plays an important role in increasing nurse and patient satisfaction. Negative responses to services indicate that performance is not optimal, one of which is caused by the role of health workers in care giving. Professional nursing care methods can increase patient satisfaction, but have not been applied in many services, so a pilot project is needed to apply these methods and analyze their impact.

Purpose: To develop a health service model with a professional nursing approach based on team methods.

Method: Quantitative research with a mix-method method, conducted at TK.III Slamet Riyadi Hospital, Surakarta in August 2024 - March 2025. The independent variable is the professional health service model, and the dependent variable is nurse and patient satisfaction. The sampling technique used accidental sampling with a total sample of 296 participants. Data analysis used univariate in the form of frequency distribution and bivariate using wilcoxon and mann whitney tests.

Results: There was a statistically significant difference in nurse satisfaction before and after the MAKP intervention ($Z = -4.377$, $p = 0.001$), as well as a significant difference in patient satisfaction between the intervention and control groups ($p = 0.001$), with the Mean Rank of the intervention group (190.50) higher than the control group (106.50). These findings indicate that the MAKP intervention is effective in increasing satisfaction in both nurses and patients.

Conclusion: The Team Method Professional Nursing Care Model is effective in improving patient and nurse satisfaction. Its implementation is shown to create structured, responsive, and patient-focused care, while establishing a supportive work environment for nurses.

Keywords: Health Care Model; Nursing Professionalism; Team Method.

Pendahuluan: Profesionalisme pelayanan tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan perawat dan pasien. Respon negatif terhadap pelayanan menunjukkan bahwa kinerja belum optimal, salah satunya disebabkan oleh peran tenaga kesehatan dalam pemberian layanan. Metode asuhan keperawatan profesional dapat meningkatkan kepuasan, namun belum banyak diterapkan di beberapa layanan, diperlukan pilot project untuk mengaplikasikan metode ini dan menganalisis dampaknya.

Tujuan: Untuk mengembangkan model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan metode *mix-method*, dilaksanakan di Rumah Sakit TK.III Slamet Riyadi, Surakarta pada bulan Agustus 2024 – Maret 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah model pelayanan kesehatan profesional, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan perawat dan pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 321 partisipan. Analisis data yang digunakan univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *wilcoxon* dan *mann whitney*.

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

Hasil: Menunjukkan perbedaan yang signifikan secara statistik pada tingkat kepuasan perawat sebelum dan sesudah intervensi Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) ($Z = -4.377$, $p = 0.001$), serta perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien antara kelompok intervensi dan kontrol ($p = 0.001$), dengan *mean rank* kelompok intervensi (190.50) lebih tinggi dari kelompok kontrol (106.50). Temuan ini mengindikasikan bahwa intervensi MAKP efektif meningkatkan kepuasan baik pada perawat maupun pasien.

Simpulan: Model asuhan keperawatan profesional metode tim efektif meningkatkan kepuasan pasien dan perawat. Penerapannya terbukti menciptakan pelayanan yang terstruktur, responsif, dan berfokus pada kebutuhan pasien, sekaligus membentuk lingkungan kerja yang mendukung bagi perawat.

Kata Kunci: Metoda Tim; Model Pelayanan Kesehatan; Profesionalisme Keperawatan.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai cakupan kesehatan universal. Semua negara di dunia berkomitmen untuk mencapai Kesehatan untuk masyarakatnya, oleh karena itu penting untuk memastikan layanan kesehatan yang diberikan efektif, aman, dan berpusat pada pengguna layanan kesehatan. Berbagai jenis pelayanan kesehatan secara umum di tiap negara termasuk di Indonesia. Pelayanan kesehatan yang merupakan inisiasi dari Kementerian Kesehatan terdiri dari 6 jenis transformasi, yaitu pelayanan primer, pelayanan rujukan, sistem ketahanan kesehatan, sistem pembiayaan kesehatan, sumber daya manusia kesehatan, dan teknologi kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Kualitas layanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah fasilitas, ketersediaan tenaga kesehatan yang berkualitas, obat-obatan, dan peralatan medis, serta proses pemberian pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu layanan, berkaitan dengan sumber daya manusia dan profesionalisme, diantara berbagai profesi yang berperan penting dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah perawat (Lisdiyanti & Syam, 2023). Pelayanan kesehatan yang berkualitas berkaitan erat dengan kepuasan perawat dan pasien, serta metode pemberian asuhan keperawatan. Perbedaan tingkat kepuasan pasien pada tiga bangsal keperawatan menunjukkan bahwa faktor yang paling determinan terhadap kepuasan tersebut adalah metode pemberian asuhan keperawatan (Ali, Jusoh, Idris, & Nor, 2024).

Pemberian asuhan keperawatan diantaranya adalah metoda tim yaitu adanya kerjasama profesionalisme antar tenaga kesehatan dan pemberian asuhan pada pasien dengan prosedur

tertentu yang sistematis mulai dari perencanaan sampai evaluasi kondisi pasien. kepuasan terjadi ketika ketua tim mempresentasikan ronde kasus kelolaannya. Kualitas layanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas fasilitas fisik, ketersediaan tenaga kerja yang berkualitas, obat-obatan, dan peralatan medis, serta proses pemberian pelayanan kesehatan itu sendiri. Peningkatan mutu layanan, penting untuk meningkatkan sumber daya manusia dan profesionalisme, sehingga semua orang bisa mendapatkan akses yang sama terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dan yang berperan penting dalam penyediaan layanan kesehatan di rumah sakit adalah perawat (Yulia, 2020).

Perawat mempunyai peran sentral dalam mengendalikan emosi dan memberikan dukungan psikologis pasien dan keluarga di semua situasi. Dukungan kepada pasien berupa penerimaan tentang diagnosis dan memastikan tindakan operasi diberikan kepada pasien berjalan dengan baik. Selain memberikan perawatan teknis, perawat juga harus mempunyai pengetahuan, sikap profesional yang mumpuni dan keterampilan dalam memberikan dukungan informasi dan emosional yang praktis (Karaca & Durna, 2019). Pelayanan keperawatan menjadi faktor penting dalam menentukan kesuksesan pelayanan kesehatan di rumah sakit, mengingat hampir 80% pelayanan kesehatan di banyak negara disediakan oleh perawat. Sekitar 40% dari penyedia layanan kesehatan adalah tenaga keperawatan. Kontribusi yang signifikan dari tenaga keperawatan terhadap pelayanan rumah sakit sangatlah besar, karena mereka menyediakan pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan kepada pelanggan, yakni pasien dan keluarganya, selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Pelayanan tenaga keperawatan tidak hanya menentukan kualitas

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

layanan, tetapi juga membentuk citra atau reputasi rumah sakit (Ariani, Nugraha, & Muhammad, 2020).

Pelayanan keperawatan adalah aspek profesional dari layanan kesehatan yang tidak terpisahkan, memiliki peranan vital dalam meningkatkan kualitas layanan melalui proses asuhan keperawatan. Ini mencakup serangkaian tindakan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan prinsip-prinsip keperawatan ilmiah, serta selalu mematuhi kode etik dan standar praktik keperawatan yang telah ditetapkan (Afandi, Pratiwi, Wijaya, & Umayanah, 2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan keseluruhan pasien terhadap layanan kesehatan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien sering kali terkait dengan kemampuan perawat dalam menciptakan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pasien, baik secara fisik maupun emosional, selama proses pelayanan keperawatan (Badrin, Rachmawati, & Kadar, 2019).

Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) sedang dalam proses pengembangan sebagai sistem pemberian layanan keperawatan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme rumah sakit. Terdapat empat metode asuhan keperawatan profesional yang sudah ada dan akan terus dikembangkan untuk menghadapi perkembangan *trend* dalam pelayanan keperawatan meliputi tim, primer, kasus, dan modular (Fitriani, 2024). Manfaat dari model asuhan keperawatan profesional tim adalah meningkatkan kualitas asuhan, peningkatan efisiensi dan produktivitas, pemberian asuhan terkoordinasi, peningkatan kepuasan, dan peningkatan profesionalisme perawat (Mogopa, Pondaag, & Hamel, 2017).

METODE

Penelitian kuantitatif dengan metode *mix-method*, dilaksanakan di Rumah Sakit TK.III Slamet Riyadi, Surakarta pada bulan Agustus 2024 – Maret 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah model pelayanan kesehatan profesional, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan perawat dan pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 296 partisipan yang terbagi

kedalam kelompok intervensi dan kontrol. *Pilot project* terdiri dari perawat yang bekerja di Ruang Bogenville sebanyak 15 orang serta 10 mahasiswa profesi Ners dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi mencakup pasien dirawat di ruang rawat inap minimal 2x24 jam, dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi secara verbal. Perawat bekerja secara aktif di ruang rawat inap atau terlibat dalam implementasi metode tim, memiliki masa kerja minimal 6 bulan di unit terkait, bertugas di unit pelayanan keperawatan yang belum menerapkan metode tim secara penuh, dan bersedia mengikuti *pilot project*. Kriteria eksklusi pasien yang mengalami gangguan kognitif atau psikiatri yang mengganggu proses komunikasi dan dalam kondisi kritis atau dalam proses pemulangan sebelum 48 jam. Perawat yang sedang dalam masa cuti, pelatihan, atau penugasan luar selama masa penelitian dan bekerja di unit yang telah menerapkan model keperawatan profesional lainnya secara konsisten.

Kelompok intervensi terdiri dari pasien dan perawat di unit yang menerapkan model profesionalisme keperawatan berbasis metode tim. Perawat dalam kelompok ini menjalankan metode tim secara terstruktur dengan pembagian tugas yang jelas dan kerja sama antaranggota. Pasien menerima pelayanan yang terkoordinasi dan berkesinambungan, sehingga diharapkan meningkatkan mutu dan kepuasan pelayanan keperawatan.

Teknik intervensi dilakukan untuk menguji model pelayanan keperawatan profesional melalui empat tahap dan menggunakan kuesioner. Tahap I dilakukan pemilihan ruang *pilot project* (Ruang Bogenville), *focus group discussion* (FGD) dengan komite keperawatan dan perawat untuk mengidentifikasi masalah, serta survei kepuasan awal. Tahap II menyusun rencana tindakan, termasuk pembuatan modul, pelatihan model asuhan keperawatan profesional (MAKP) oleh narasumber ahli, dan penentuan partisipan. Tahap III meliputi pelatihan, penerapan metode tim, penjadwalan berbasis tim, penggunaan *situation, background, assessment and recommendation* (SBAR), *pre-post conference*, *handover*, dan FGD untuk mengidentifikasi hambatan. Metode tim diterapkan selama dua bulan dengan supervisi dari komite keperawatan dan kepala instalasi rawat inap. Tahap IV melakukan validasi akhir terhadap model yang

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

diterapkan dan mengevaluasi dampaknya terhadap kepuasan perawat dan pasien.

Kuesioner MAKP terdiri dari 32 pertanyaan untuk mengukur kepuasan perawat. Pertanyaan dinyatakan dengan skala *likert*, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Rentang skor 41-50 sangat puas, 31-40 puas, 21-30 cukup puas dan 10-20 tidak puas. Kuesioner kepuasan pasien diukur menggunakan *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems* (HCAHPS) yang terdiri dari 32 pertanyaan tentang dimensi aspek utama kualitas pelayanan rumah sakit. Pertanyaan dinyatakan dengan skala *likert*, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Skor ≥ 80 , kualitas pelayanan sangat baik, skor 60–79 pelayanan cukup baik, perlu peningkatan. Skor < 60 kualitas pelayanan rendah, perlu evaluasi menyeluruh.

Kelompok kontrol terdiri dari pasien dan perawat yang menerima pelayanan keperawatan seperti biasa tanpa intervensi metode tim. Perawat bekerja secara individual atau fungsional tanpa koordinasi tim yang sistematis, dan pasien menerima asuhan

sesuai praktik standar yang telah berlaku sebelumnya.

Kelompok perawat dalam penelitian ini terdiri dari perawat pada kelompok intervensi dan kontrol. Perawat di kelompok intervensi mendapat pelatihan dan menerapkan model keperawatan berbasis metode tim secara terstruktur, sedangkan perawat di kelompok kontrol tetap menggunakan model pelayanan yang biasa tanpa modifikasi. Perbedaan ini bertujuan untuk membandingkan dampak penerapan metode tim terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Analisis data yang digunakan univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji *wilcoxon* dan *mann whitney*. Penelitian ini sudah mendapatkan surat layak etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan nomor: 53338/B.1/KEPK-FK UMS/IX/2024.

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

HASIL**Tabel 1. Distribusi Demografi Karakteristik Partisipan (N=321)**

Variabel	Kelompok		
	Perawat (n=25)	Intervensi (n=148)	Kontrol (n=148)
Umur (n/%) (Mean $\pm$SD) (Rentang)(Tahun)	(27.70 $\pm$ 7.338) (20-70)	(43.79 $\pm$ 14.71) (20-70)	(45.40 $\pm$ 13.45) (20-70)
< 20		6/4.0	3/2.0
20-29	21/84.0	29/19.5	24/16.2
30-59	4/16.0	86/58.1	89/60.1
60-69		19/12.8	27/18.2
>70		8/5.4	5/3.3
Jenis Kelamin (n/%)			
Laki-laki	4/16.0	67/45.2	63/42.2
Perempuan	21/84.0	81/54.7	85/57.2
Pendidikan (n/%)			
Tidak sekolah		5/3.3	4/2.7
SD		12/8.1	14/9.4
SMP		18/12.2	16/10.8
SMA		90/60.8	117/79.0
D3	10/40.0	22/14.9	14/9.4
S1 Keperawatan	12/48.0	0/0	0/0
Profesi Ners	3/12.0	0/0	0/0
Magister		1/0.7	0/0
Lama Bekerja (n/%)			
2 tahun	10/40.0		
3-5 tahun	11/44.0		
>5 tahun	4/16.0		
Status Kepegawaian (n/%)			
Honorer	12/48.0		
PNS	3/2.0		
Magang	10/40.0		
Pekerjaan (n/%)			
Tidak bekerja		53/35.8	42/28.3
Swasta		87/58.8	100/67.5
PNS		8/5.4	6/4.0
Status Pernikahan (n/%)			
Belum menikah		25/16.8	21/14.1
Menikah		119/80.4	118/79.7
Janda/Duda		14/9.4	9/6.0
Asuransi Kesehatan (n/%)			
BPJS		147/99.3	148/100
Umum/mandiri		1/0.7	0/0

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.idDOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

Tabel 1. menunjukkan sebanyak 321 partisipan terbagi dalam kelompok perawat ($n=25$), intervensi ($n=148$), dan kontrol ($n=148$). Rata-rata usia kelompok perawat adalah 27.70 tahun (rentang 20–70 tahun), kelompok intervensi 43.79 ± 14.71 tahun, dan kelompok kontrol 45.04 ± 13.45 tahun. Mayoritas partisipan adalah perempuan (54.7% kelompok intervensi dan 57.2% kelompok kontrol). Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA, yaitu 60.8% pada kelompok intervensi dan 79.0% pada kelompok kontrol. Sebagian besar partisipan bekerja di sektor swasta (58.8% intervensi dan 67.5% kontrol) dan telah menikah (80.4% intervensi dan 79.7% kontrol). Hampir seluruh partisipan memiliki jaminan kesehatan BPJS (99.3% intervensi dan 100% kontrol). Kelompok perawat didominasi oleh perempuan (84%) dengan pendidikan S1 Keperawatan (48%), dan sebagian besar bekerja 3–5 tahun (44%), berstatus honorer (48%), serta memiliki asuransi BPJS (100%).

Tabel 2. Analisis Kepuasan Perawat dan Kepuasan Pasien

Variabel	(Mean $\pm$ SD)	Minimum	Maximum	Z	P value
Kepuasan Perawat					
Pre MAKP	(77.20 $\pm$ 6.88)	68	95		
Post MAKP	(97.20 $\pm$ 10.926)	75	127		
				-4.377	0.001
Kepuasan Pasien					
Intervensi MAKP	(114.80 $\pm$ 15.305)	85	136		
Kontrol MAKP	(96.91 $\pm$ 15.634)	68	136		

Tabel 2. menunjukkan intervensi MAKP, terbukti efektif meningkatkan kepuasan, baik pada perawat maupun pasien. Rata-rata kepuasan perawat meningkat signifikan dari 77.20 menjadi 97.20 setelah intervensi. Kepuasan pasien dalam kelompok intervensi 114.80 lebih tinggi dibandingkan kelompok kontrol 96.91. Hasil ini menunjukkan bahwa intervensi MAKP berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan kedua pihak.

Tabel 3. Uji Korelasi Model Asuhan Keperawatan Profesional terhadap Kepuasan Perawat Pasien

Variabel	Mean Rank	Sum of Rank	Z Score	P value
Pre-post MAKP	13.00	325.00	-4.377 ^b	0.001
Intervensi	190.50	28193.50	4736.500	0.001
Kontrol	106.50	15762.50	-8,457	

Tabel 3. menunjukkan nilai Z sebesar -4.377 dan p -value sebesar 0.001 (< 0.05), artinya terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik pada tingkat kepuasan perawat antara sebelum dan sesudah intervensi MAKP. Kelompok intervensi memiliki nilai *Mean Rank* sebesar 190.50, lebih tinggi dibandingkan kelompok kontrol yang sebesar 106.50. Hasil uji *Mann-Whitney U* menunjukkan p -value sebesar 0.001, artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien pada kelompok intervensi dan kontrol.

PEMBAHASAN

Pendekatan secara kuantitatif *descriptive comparative* menunjukan bahwa ada perbedaan

yang signifikan kepuasan perawat antar pre dan post pelaksanaan MAKP. Kepuasan pasien juga terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien pada kelompok intervensi dan kelompok kontrol, sehingga penerapan model asuhan keperawatan profesional metode tim efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan perawat dan pasien merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas suatu model pelayanan keperawatan (Saputri, Rochyani, & Wowor, 2022). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterampilan komunikasi perawat, respons terhadap kebutuhan pasien, serta keandalan dalam memberikan layanan keperawatan. Kepuasan perawat berkaitan erat dengan lingkungan kerja yang

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

mendukung, sistem supervisi yang terstruktur, serta apresiasi terhadap profesionalisme tenaga keperawatan (Wolo, Trisnawati, & Wiyadi, 2017).

Penerapan MAKP berbasis tim telah terbukti memberikan manfaat signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi kerja perawat, memperkuat koordinasi tim, serta meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan tenaga kesehatan (Patoding & Sari, 2022). Pendekatan ini memungkinkan adanya pembagian tugas yang lebih terstruktur, supervisi yang lebih efektif, serta komunikasi yang lebih optimal antar anggota tim keperawatan, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih komprehensif dan terarah (Hasibuan, Saragih, Gulo, & Syapitri, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas partisipan adalah perempuan. Data ini konsisten dengan laporan *World Health Organization* (WHO) yang menyatakan bahwa secara global 67% tenaga kerja di sektor kesehatan dan sosial adalah perempuan. Dominasi perempuan dalam profesi keperawatan sering dikaitkan dengan peran tradisional gender dan persepsi sosial mengenai sifat perawatan dan empati yang lebih melekat pada perempuan (Dewi, Pratiwi, & Setiyadi, 2024). Mayoritas tenaga keperawatan di ruang tersebut berada pada fase awal hingga pertengahan karier profesional, mencerminkan dominasi perawat yang masih dalam tahap pengembangan dan pematangan kompetensi di rumah sakit tersebut (Riyanti & Rahmandani, 2020).

Periode masa kerja cukup untuk memiliki pengalaman dalam pelayanan asuhan keperawatan. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kepercayaan diri individu. Kepercayaan diri akan muncul bila perawat memiliki pengetahuan, kompetensi, serta pengalaman yang cukup. Pengetahuan dan kompetensi dapat ditingkatkan dengan pelatihan-pelatihan, namun pengalaman kerja membutuhkan waktu dan keberanian perawat untuk belajar hal-hal baru (Amalia, Abas, & Marhan, 2022). Tingginya angka penggunaan BPJS menunjukkan peran vital sistem jaminan kesehatan dalam memperluas akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Meskipun demikian, layanan BPJS kerap dipersepsikan memiliki waktu tunggu yang lebih lama dan fasilitas yang terbatas jika dibandingkan dengan layanan kesehatan secara mandiri (Oktavianus, 2022).

Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) menunjukkan peningkatan yang nyata dalam skor rata-rata kepuasan perawat. Peningkatan ini tidak hanya terlihat dari rata-rata yang lebih tinggi, tetapi juga dari rentang nilai maksimum yang meningkat secara signifikan, yang menunjukkan bahwa kepuasan perawat mengalami lonjakan besar dalam persepsi kepuasannya. Intervensi melalui penerapan MAKP memberikan dampak positif terhadap persepsi perawat terhadap pekerjaannya. Terlihat bahwa ketika perawat diberikan peran yang lebih jelas, tanggung jawab profesional yang diakui, serta kesempatan untuk bekerja dalam sistem yang terstruktur dan terarah, maka hal tersebut berkontribusi langsung terhadap meningkatnya rasa puas terhadap pekerjaan mereka. Peningkatan ini juga mencerminkan bahwa para perawat merasa lebih dihargai secara profesional, merasa pekerjaannya lebih bermakna, dan memiliki kontrol yang lebih baik atas praktik keperawatan yang mereka lakukan. Tidak hanya itu, kemungkinan besar juga terjadi perbaikan dalam aspek komunikasi dan kolaborasi tim, yang memperkuat semangat kerja dan kepercayaan diri dalam menjalankan tugas sehari-hari (Setiawati, Rohayani, & Fauzia, 2023).

Hasil uji *Mann-Whitney* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik dalam tingkat kepuasan pasien antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol ($p < 0.001$). Nilai Mean Rank kelompok intervensi (190.50) secara signifikan lebih tinggi dibandingkan kelompok kontrol (106.50), yang mengindikasikan bahwa pasien dalam kelompok intervensi merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok kontrol. Model pelayanan yang diterapkan dalam kelompok intervensi mampu memberikan dampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan. Peningkatan kepuasan ini dapat dikaitkan dengan pendekatan pelayanan yang lebih terstruktur, responsif, dan mungkin lebih komunikatif dibandingkan dengan kelompok kontrol. Tingginya nilai Mean Rank pada kelompok intervensi mengindikasikan bahwa intervensi yang dilakukan berhasil meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, memperbaiki alur pelayanan, serta memenuhi ekspektasi pasien dengan lebih baik. Pentingnya inovasi dalam sistem

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

pelayanan kesehatan untuk mencapai mutu layanan yang lebih tinggi dan berorientasi pada kepuasan pasien (Palealu, Syukur, & Wano, 2020).

Penerapan model pelayanan keperawatan berbasis tim berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Kesamaan pola hasil menunjukkan bahwa pendekatan profesional dalam pelayanan, seperti Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) dengan metode tim, mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih terorganisir, efisien, dan berpusat pada pasien. Pengaruh faktor demografis terhadap kepuasan mengindikasikan perlunya pendekatan pelayanan yang bersifat individual dan adaptif (Cahyati, Kartilah, Djamiatul, Hartono, & Adini, 2024). Integrasi model keperawatan profesional yang memperhatikan karakteristik pasien secara menyeluruh menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan (Hasfya, Ginting, & Nasution, 2023).

Penerapan model keperawatan profesional terbukti meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang lebih sistematis dan mendukung bagi perawat. Pelayanan yang dijalankan secara profesional dan kolaboratif mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan serta kepuasan baik dari pihak pasien maupun perawat sebagai pelaksana layanan (Pratiwi, Sukardi, Setiyadi, & Muhlisin, 2022).

SIMPULAN

Model asuhan keperawatan profesional berbasis tim efektif sebagai strategi peningkatan kepuasan pasien dan perawat. Penerapan model asuhan keperawatan profesional (MAKP) metode tim memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien dan kepuasan perawat. Model pelayanan keperawatan profesional ini terbukti mampu menciptakan pelayanan yang lebih terstruktur, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, serta membentuk lingkungan kerja yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, A. T., Pratiwi, R. D., Wijaya, D., & Umayanah, U. (2022). Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Pada Pasien Fraktur Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 6(2), 72-79.

Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare Service Quality And Patient Satisfaction: A Conceptual Framework. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 41(2), 608-627.

Amalia, S. F., Abas, M., & Marhan, C. (2022). Perbandingan Kepuasan Kerja Perawat PNS Dan Non PNS. *Jurnal Sublimapsi*, 3(1), 12-22.

Ariani, D., Nugraha, T., & Muhammad, I. (2020). Analisa Faktor Penentu Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap RSUD Langsa. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 23-37.

Badrin, N. N., Rachmawaty, R., & Kadar, K. (2019). Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan: Literature Review. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(1), 87-96.

Cahyati, P., Kartilah, T., Djamiatul, H., Hartono, D., & Adini, S. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Media Informasi*, 20(2), 51-59.

Dewi, K. H., Pratiwi, A., & Setiyadi, N. A. (2024). Determinant Factors Of Patient Satisfaction In The Orthopedic Surgery Ward. *JKG (Jurnal Keperawatan Global)*, 48-61.

Fitriani, M. (2024). Analisis Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Tim Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Pluit (Doctoral Dissertation, Universitas Nasional).

Hasfya, S., Ginting, C. N., & Nasution, A. N. (2023). Implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Kepuasan Kerja Perawat. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(2), 1303-1311.

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>

Model pelayanan kesehatan dengan pendekatan profesionalisme keperawatan berbasis metoda tim

- Hasibuan, E. K., Saragih, M., Gulo, A. R. B., & Syapitri, H. (2021). Keterkaitan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dengan Kepuasan Perawat. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(2), 151-166.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1-80. Diakses dari: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138624/permenkes-no-30-tahun-2019>
- Lisdiyanti, T., & Syam, N. S. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta: Factors Associated With Nurse Job Satisfaction In The Inpatient Unit Of PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. *International Journal Of Healthcare Research*, 6(1), 19-31.
- Mogopa, C. P., Pondaag, L., & Hamel, R. (2017). Hubungan Penerapan Metode Tim Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di IRINA C RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), 109039.
- Oktavianis, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau (Doctoral Dissertation, Universitas Awal Bros).
- Patoding, S., & Sari, P. W. (2022). Hubungan Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Mega Buana Journal Of Nursing*, 1(2), 64-72.
- Pealelu, A., Syukur, S. B., & Wano, N. I. B. (2020). Metode Asuhan Keperawatan Tim Dengan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie. *Jurnal Zaitun Jurusan Keperawatan*, 10(1ISSN), 2301-5691.
- Pratiwi, A., Sukardi, S., Setiyadi, N. A., & Muhlisin, A. (2022). Improvement Of Nurses' Knowledge Of Primary Nursing Role In Professional Service Using Simulation Method. *International Journal Of Health Sciences*, 6(3), 1375-1382.
- Riyanti, F. E., & Rahmandani, A. (2020). Hubungan Antara Hardiness Dengan Stres Kerja Pada Perawat Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. *Jurnal Empati*, 8(3), 505-514.
- Saputri, F. N., Rochyani, D., & Wowor, T. J. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Model Praktik Keperawatan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap RS Marinir. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(3), 598-610.
- Setiawati, S., Rohayani, L., & Fauzia, Z. A. Z. (2023). Hubungan Metode Penugasan Tim Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di RS Dustira. *Jurnal Keperawatan Komplementer Holistic*, 1(2), 23-35.
- Wolo, P. D., Trisnawati, R., & Wiyadi, W. (2017). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pada RSUD TNI AU Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 17(2), 78-87.
- Yulia, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana. *Human Care Journal*, 5(4), 1050-1059.

Sri Mulyani, Arum Pratiwi*, Dian Hudiawati

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Korespondensi penulis: Arum Pratiwi. *Email: ap140@ums.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i4.992>