

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok atau masyarakat baik sehat maupun sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Salah satu sistem pelayanan keperawatan profesional adalah dengan melaksanakan metode asuhan keperawatan profesional (MAKP). Metode asuhan keperawatan profesional (MAKP) merupakan pendekatan yang bertujuan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan memperhatikan situasi, kondisi tenaga, serta kebutuhan pasien (Wuryaningsih, 2018). Penerapan MAKP dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam berbagai aspek. Dalam aspek kognitif perawat dilatih berpikir kritis dan membuat Keputusan klinis yang tepat berdasarkan data obyektif dan subjektif yang diperoleh. Dalam aspek teknis MAKP memberikan pedoman dalam penerapan SPO serta menerapkan intervensi yang berbasis bukti untuk meningkatkan kompetensi klinis perawat (D. A. Putri *et al.*, 2022). Serta mendorong pengembangan kemampuan manajerial dan komunikasi yang baik, yang penting untuk koordinasi antar profesional dan pengelolaan waktu dalam perawatan (Aster *et al.*, 2018). Selain itu dukungan dari rumah sakit dan pengakuan atau pencapaian dalam penerapan MAKP turut berperan dalam peningkatan motivasi perawat dari segi faktor eksternal sedangkan dari faktor internal seperti rasa puas terhadap hasil kerja yang dilaksanakan, akan mendorong perawat untuk terus meningkatkan

kualitas pelayanan (Marquis & Huston, 2018). Penerapan MAKP juga mendorong evaluasi berkala terhadap hasil asuhan keperawatan yang dilakukan yang mendorong perawat untuk terus memperbaiki kinerjanya secara berkelanjutan (Yusuf & Mulyani, 2017). Dengan penerapan MAKP, perawat akan semakin terampil dan terlatih dalam menghadapi berbagai kondisi klinis yang tentu saja berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka (Riyadi & Ratnasari, 2020). Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, yang banyak bergantung pada kemampuan dan profesionalisme perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Penerapan MAKP yang menekankan pada pendekatan holistic, terpersonalisasi, dan terstandarisasi dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien yang merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pengambilan Keputusan terkait perawatan mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Selain itu, pelayanan yang terstandarisasi sesuai dengan prosedur dan berbasis bukti dapat mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan Tingkat kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan (Setiawati *et al.*, 2021).

Menurut organisasi rumah sakit AS menyatakan 33% rumah sakit telah menerapkan metode asuhan keperawatan profesional (MAKP) metode tim, 25% perawatan total atau alokasi pasien, 15% perawatan primer dan 12% metode fungsional. Menurut (Dion, 2019), MAKP telah dilaksanakan di rumah sakit di beberapa negara termasuk Indonesia, untuk meningkatkan asuhan keperawatan melalui beberapa kegiatan yang mendukung kegiatan keperawatan profesional secara sistematis. Metode ini sangat menekankan kualitas kinerja tenaga

keperawatan berfokus pada profesionalisme keperawatan melalui penerapan standar asuhan keperawatan. Kualitas asuhan keperawatan juga dipengaruhi oleh metode asuhan keperawatan professional yang digunakan, beberapa rumah sakit menggunakan model tim untuk meningkatkan kinerja organisasi (yunita & Rabithah, 2021). Permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan metode asuhan keperawatan tim adalah kurang baiknya pembagian tugas antara ketua tim dan anggotanya hal ini menyebabkan berkurangnya kinerja perawat di rumah sakit tersebut seperti kepala ruangan masih melakukan tindakan pelayanan sebagai perawat pelaksana, kepala ruangan atau kepala tim masih belum sepenuhnya memberikan mandat kepada perawat pelaksana selain shif pagi untuk melaksanakan kegiatan MAKP tim sehingga peran dan fungsi dari kepala ruang, ketua tim dan perawat pelaksana tidak sesuai dengan standar yang ada. Pervalensi masalah kinerja perawat ditinjau secara global di beberapa rumah sakit di Indonesia masih kurang dari standar, yang mana berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ali & others, 2017) menunjukkan bahwa data kinerja rumah sakit di beberapa provinsi di Indonesia yakni 45% memiliki kinerja kurang jauh dari standar nilai yang telah ditetapkan oleh DEPKES RI tahun 2018 dengan angka ideal yang seharusnya dicapai adalah 70-80%. Sementara itu menurut laporan kinerja kementerian kesehatan RI tahun 2018 menunjukkan bahwa di Jawa Timur kinerja perawat menunjukkan nilai persentase 52% yang mana nilai ini masih jauh dari standar kemenkes 2018. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muryani (2019) di rumah sakit Muhammadiyah babat penerapan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) model tim pelaksanaannya belum optimal sebesar 86%, hasil

pengakajian Sihura dkk (2021) menyatakan bahwa dalam pengelolaan manajemen pelayanan maupun manajemen asuhan keperawatan masih ada yang kurang sesuai dengan proses penerapan manajemen yang sebenarnya. Hal tersebut dapat dilihat dari kurang optimalnya pelaksanaan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) tim. RSUD R. Ali Manshur adalah Rumah Sakit tipe c non Pendidikan, dan memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 100 tempat tidur serta jumlah perawat sebanyak 90 perawat. Sedangkan indikator pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari Bed Occupation Rate (BOR) 49,89%, Average Length of stay (ALOS) 3,17%, Turn Over Interval (TOI) 3,28%. Hasil observasi RSUD R. Ali manshur baru beberapa bulan menerapkan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) tim sebagai acuan praktik pelayanan di lapangan. Sebelumnya, pelayanan keperawatan dirasakan kurang optimal, mulai dari proses penerimaan pasien, pembagian pasien hingga pelaksanaan asuhan keperawatan. Berdasarkan data mutu pelayanan tahun 2024 mencatat sebanyak 67 komplain pasien atau keluarga pasien yang terdiri dari 14 komplain terkait SDM, 22 terkait sarana prasaranan, 25 terkait standar layanan dan 6 komplain terkait administrasi.

Salah satu penyebab belum optimalnya pelayanan adalah minimnya pelatihan terkait MAKP yang hanya diberikan kepada kepala ruangan saja serta tidak adanya pelatihan yang dilaksanakan kepada perawat pelaksana. Hal ini menyebabkan kurangnya motivasi perawat dalam menjalankan tugas, yang berdampak pada kualitas pelayanan keperawatan.

Sebagai upaya perbaikan, manajemen RSUD R. Ali Manshur telah mulai menerapkan MAKP berbasis tim dan memberikan sosialisasi awal kepada kepala ruangan. Selain itu evaluasi mutu secara berkala dilakukan untuk memantau pelaksanaan MAKP.

Penerapan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan mutu keperawatan dalam manajemen asuhan atau pelayanan keperawatan (Pertiwi & Yuniarti, 2020). Penerapan metode keperawatan perlu disesuaikan dengan situasi dan kondisi pelayanan keperawatan yang ada yang akan mendorong perawat untuk melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan penuh, selain itu interaksi antara perawat dan pasien terjalin dengan baik, sehingga dapat membawa kepuasan bagi penggunaan jasa perawat dan tenaga kesehatan lainnya sebagai pemberi pelayanan (D. A. Putri *et al.*, 2022).

Lima metode pemberian asuhan keperawatan professional yang sudah ada dan akan terus dikembangkan dimasa depan menghadapi trend pelayanan keperawatan. Pada kenyataannya saat ini tenaga keperawatan yang ada dilapangan perlu mendapatkan pelatihan yang mampu meningkatkan kemampuan dan kualitas pemberian asuhan keperawatan secara professional (Setiawati *et al.*, 2021). Untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam menerapkan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan bimbingan terus menerus, memberikan pendampingan kepada perawat dalam implementasi metode asuhan keperawatan professional (MAKP) diruangan serta melakukan evaluasi implementasi metode asuhan keperawatan professional (MAKP). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati, dkk (2021) tentang Upaya peningkatan kemampuan perawat dalam implementasi metode asuhan keperawatan professional (MAKP) yaitu dengan meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan perawat untuk memberikan asuhan keperawatan secara sistematis dan efektif kepada pasien melalui pelatihan metode asuhan

keperawatan professional yang terdiri dari tiga tahap pelatihan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) bagi perawat, tahap pendampingan, implementasi metode asuhan keperawatan professional (MAKP), dan evaluasi implementasi metode asuhan keperawatan professional (MAKP). Profesionalisme kerja perawat tidak terlepas dari dorongan atau semangat dalam diri atau lingkungan tempat perawat bekerja, dorongan atau semangat tersebut sering disebut sebagai motivasi baik yang bersumber dari internal maupun eksternal seorang perawat (Marquis & Huston, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Safitri, 2018) hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara motivasi dengan sikap perawat dalam pelaksanaan metode asuhan keperawatan professional (MAKP). Metode pemberian asuhan keperawatan yang optimal dapat menimbulkan semangat kerja dan persaingan positif antara sejawat atau profesi lain.

Keliat (2005) dalam (Lobo *et al.*, 2019) mengemukakan bahwa penerapan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) secara tepat akan berdampak pada kinerja perawat yang kemudian dapat berdampak pula pada peningkatan angka pemanfaatan tempat tidur rumah sakit atau (BOR) dan indikator mutu ruangan serta penurunan angka rata-rata lama hari seorang pasien dirawat atau disebut juga (ALOS) dan angka rata-rata jumlah hari tempat tidur tidak ditempati dari saat diisi hingga saat terisi berikutnya atau (TOI) yang merupakan indikator mutu pelayanan rumah sakit yang baik dan berdampak pada kinerja perawat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sukma (yunita & Rabithah, 2021) bahwa ada pengaruh penerapan MAKP metode tim terhadap kinerja perawat pelaksana di RSU Muhammadiyah medan (2020).

Selain itu pembagian tugas yang jelas dan dilakukan sesuai peran akan meringankan beban kerja perawat. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan bagi pasien, perawat dan tenaga kesehatan lainnya sehingga tercapai suatu pelayanan yang paripurna (Keliat, 2005 dalam Lobo *et al.*, 2019). Hal ini sesuai dengan penelitian Nur Hidayah (2014) bahwa tanggung jawab perawat dalam menerapkan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) model tim mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Metode asuhan keperawatan professional (MAKP) berbanding lurus dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di rumah sakit. Dalam pelaksanaan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) tim kegiatan mutlak dan harus dilakukan serta diterapkan dengan baik di rumah sakit yakni supervisi, timbang terima, sentralisasi obat dan dokumentasi keperawatan yang baik. Pelaksanaan MAKP tim terdiri atas empat kegiatan utama yaitu pengkajian, perencanaan, implementasi, dan evaluasi keperawatan yang telah distandarkan dalam SOP pelayanan keperawatan di rumah sakit. Menurut Nursalam, (2022), kualitas pelaksanaan keempat kegiatan tersebut sangat dipengaruhi oleh kompetensi, motivasi dan kedisiplinan perawat dalam menerapkannya. Semakin baik pelaksanaan keempat kegiatan tersebut maka akan semakin baik pula pelaksanaan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) tim dan tentunya akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta memberikan kepuasan pada pasien dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh motivasi, kemampuan, kinerja perawat dalam melaksanakan metode asuhan keperawatan professional (MAKP) terhadap kepuasan pasien di RSUD R. Ali Manshur.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada Pengaruh Motivasi, Kemampuan, Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Metode asuhan keperawatan professional (MAKP) terhadap kepuasan pasien di RSUD R. Ali Manshur?

C. Tujuan

a. Tujuan Umum dari Penelitian

Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi, Kemampuan, Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Metode Asuhan Keperawatan Professional (MAKP) terhadap kepuasan pasien di RSUD R. Ali Manshur.

b. Tujuan Khusus dari Penelitian

1. Mengidentifikasi Motivasi perawat dalam melaksanakan MAKP di RSUD R. Ali Manshur.
2. Mengidentifikasi Kemampuan perawat dalam melaksanakan MAKP di RSUD R. Ali Manshur.
3. Mengidentifikasi Kinerja perawat dalam melaksanakan MAKP di RSUD R. Ali Manshur.
4. Menganalisis Motivasi perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan pasien di RSUD R. Ali Manshur.
5. Menganalisis Kemampuan perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan pasien perawat di RSUD R. Ali Manshur.

6. Menganalisis Kinerja perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan pasien di RSUD R. Ali Manshur.
7. Menganalisis pengaruh Motivasi, Kemampuan, Kinerja perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan pasien di RSUD R. Ali Manshur.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dapat memperkaya studi tentang manajemen khususnya terkait dengan penerapan Metode asuhan keperawatan profesional dan kinerja perawat.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada pihak manajemen mengenai motivasi, kemampuan, kinerja perawat dan kepuasan pasien sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem kerja dan pelayanan pada RSUD R. Ali Manshur.

E. Keaslian Penelitian

Judul “*Pengaruh Motivasi, Kemampuan, Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD R. Ali Manshur Tuban*” yang peneliti ambil, terdapat Tesis yang hampir serupa yang peneliti sajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisa Data dan Uji statistik	Perbedaan dengan penelitian sekarang
1.	Analisa hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dengan kepuasan pasien di RS XYZ jakarta utara	Variabel Independen : Penerapan MAKP tim Variabel Dependen: Kepuasan pasien	Deskripsi analitik dengan cross sectional	Purposive sampling	Chi-square, Odds Ratio	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda
2.	Hubungan pelaksanaan MAKP kasus dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap intensif (IRI) Rs panti waluyo sawahan malang	Variabel Independen : Penerapan MPKP kasus Variabel Dependen: Kepuasan pasien	cross-sectional korelasional	Purposive sampling	Distribusi kategori pelaksanaan dan kepuasan, Spearman's rank	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisa Data dan Uji statistik	Perbedaan dengan penelitian sekarang
3.	Analisis hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dengan kepuasan pasien di RSUD Kudus	Independen: komponen MAKP tim Variabel Dependen: kepuasan pasien	Cross sectional korelasional	Multistage random sampling	Korelasi sperman's rho, r-values signifikan	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda
4.	Pengaruh implementasi model praktik keperawatan profesional (MPKP) di Rs pku muhammadiyah surakarta	Independen: Implementasi MAKP Variabel Dependen: Kepuasan pasien dan Mutu keperawatan	Kuasi eksperiment al	Pretest- Posttest design	Independen t t-test	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisa Data dan Uji statistik	Perbedaan dengan penelitian sekarang
5.	Optimalisasi Penerapan Metode asuhan keperawatan profesional (MAKP) model tim dalam meningkatkan kinerja perawat ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Babat	Independen: faktor-faktor yang mempengaruhi makp Variabel Dependen: penerapan makp model tim	Deskriptif observasional pendekatan cross sectional	Purposive sampling, simple random sampling, rumus besar sampel	Deskriptif observasional dengan uji chi-square	Variabel Independennya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda
6.	Pengaruh penerapan MAKP modular terhadap motivasi kerja perawat di klinik unicare bali	Variabel Independen : Intervensi MAKP modular Variabel Dependen: Motivasi kerja perawat	Kuasi eksperimental with control group	Total sampling	Paired t-test (perubahan motivasi dalam kelompok), independent t-test antar kelompok	Variabel Independennya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisa Data dan Uji statistik	Perbedaan dengan penelitian sekarang
7.	Hubungan MAKP primer modifikasi dengan kepuasan kerja perawat di Rs panti nirmala malang	Variabel Independen: Pelaksanaan MAKP primer modifikasi Variabel Dependen: Kepuasan kerja perawat	Cross sectional	Simple random sampling	Sperman's rank	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda
8.	Pengaruh pelatihan dan penerapan model metode asuhan keperawatan profesional (MAKP) primary nursing terhadap kualitas asuhan keperawatan di Rumah Sakit Kota Medan	Variabel Independen: MAKP primary nursing Variabel Dependen: Kualitas asuhan keperawatan	Quasi experimental study dengan desain pretest-posttest non equivalent control grup	Purposive sampling	Uji independen t-test dan paired t-test	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda

No	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Desain Penelitian	Teknik Sampling	Analisa Data dan Uji statistik	Perbedaan dengan penelitian sekarang
9.	Hubungan pengetahuan perawat pelaksana dengan penerapan model asuhan keperawatan profesional di ruang penyakit dalam dan bedah RSUD cibabat kota cimahi	Variabel Independen : Pengetahuan perawat Variabel Dependen: Penerapan MAKP	Cross sectional korelasional	Total sampling	Uji statistik chi-square	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda
10.	Manajemen model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dalam peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit	Variabel Independen : Manajemen penerapan MAKP tim Variabel Dependen: Kepuasan pasien	Deskriptif	Total sampling	Korelasi linear	Variabel Independenya 3: motivasi, kemampuan dan kinerja Desain Penelitian: Deskriptif analitik, cross sectional Teknik sampling: purposive sampling dan acidental sampling Analisa data: regresi liner berganda