PENGARUH MANAJEMEN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL TIM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI BANGSAL PRIA RSUD DATOE BINANGKANG KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Mohammad Iqbal Bumulo
Hendro Bidjuni
Sefty Rompas

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi Manado
Email: iqbalbumulo@yahoo.co m

Abstract : Nursing care management is a nursing process that uses general management concepts in it such as planning, organizing, directing and controlling or evaluation. Improving the quality of service is the degree of providing services in an efficient and effective in accordance with professional standards, service standards are implemented thoroughly in accordance with the needs of patients, utilizing appropriate technology and research results in the development of health services / nursing to achieve optimal health. **The purpose** of this study was to analyze the Influence of Management Model of Professional Teaching Nursing Team on Quality of Nursing Service in Ward Men's Hospital Datoe Binangkang Bolaang Mongondow District. **The research method** used was pre experimental with pre and post test without control. Sampling technique in this study using simple random sampling with the number of 16 samples. Data collection was done by using questionnaire. Data processing using computer program with wilcoxon test with significance level 95% (a = 0.05). **The result** of the research shows that the number of respondents at pre test stated that the quality of nursing service is 10 respondents (62,5%) and the post test is 16 respondent (100%) and the value (p) = 0,014. **This conclusion** shows that there is a management effect on the quality of nursing service.
Keywords: Management of Care of Nursing, Quality of Service

Abstrak: Manajemen asuhan keperawatan merupakan suatu proses keperawatan yang menggunakan konsep manajemen secara umum didalamnya seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian atau evaluasi. Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/ keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal. **Tujuan** penelitian ini untuk menganalisis Pengaruh Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. **Metode** Penelitian yang digunakan yaitu pre eksperimental dengan rancangan penelitian *pre and post test without control*. **Teknik pengambilan sampel** dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah 16 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan data menggunakan program komputer dengan uji *wilcoxon* dengan tingkat kemaknaan 95% (a = 0.05). **Hasil penelitian** menunjukkan jumlah responden saat *pre test* menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik sebanyak 10 responden (62,5%) dan post test sebanyak 16 responden (100%) dan didapatkan nilai (p)= 0,014. **Kesimpulan** ini menunjukkan ada pengaruh manajemen terhadap kualitas pelayanan keperawatan.
Kata Kunci : Manajemen Keperawatan, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Sistem model asuhan keperawatan professional (MAKP) adalah suatu kerangka kerja yang mendefinisikan empat unsur yakni standar, proses keperawatan, pendidikan keperawatan, sistem MAKP. Perawat profesional dalam memberikan pelayanan keperawatan di masa depan adalah harus dapat berkomunikasi secara lengkap, adekuat dan cepat (Nursalam, 2012). Pelayanan keperawatan akan lebih memuaskan tentunya dengan penerapan model asuhan keperawatan professional atau MAKP karena kepuasan pasien ditentukan salah satunya dengan pelayanan keperawatan yang optimal (Fisbach, 1991 dalam jurnal Nur Hidayah, 2014). Untuk menilai kualitas pelayanan keperawatan diperlukan adanya standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan yang diwujudkan dalam bentuk proses keperawatan baik dari pengkajian sampai evaluasi (Nursalam, 2008).

Lutfiani achmadi (2015) Penerapan standar proses asuhan keperawatan masih belum optimal. Berdasarkan hasil wawancara oleh Citra Lestari (2010) pada bagian diklat diketahui bahwa standar asuhan keperawatan sangat penting dilaksanakan terutama pada kepatuhan perawat dalam mengisi dokumen standar asuhan keperawatan karena dengan dilaksanakannya pengisian tersebut akan dapat dilihat tingkat kepatuhan perawat terhadap standar asuhan keperawatan di RSU PKU Muhammadiyah dan juga dapat mempengaruhi pelayanan keperawatan yang baik. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Suratmi (2012) RSUD Dr. Soegiri Lamongan merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menerapkan MAKP dengan menggunakan metode asuhan keperawatan tim sejak tahun 2010 namun belum berjalan secara optimal.

Penerapan MAKP tim di RSUD Dr. Soegiri Lamongan belum ada pembagian yang jelas mengenai ketua tim, staf perawat, dan *job description* yang harus dilakukan. Dari pengambilan data yang dilakukan penulis pada hari senin, tanggal 17 oktober 2016 di RSUD Datoe Binangkang didapatkan jumlah pasien yang dirawat berjumlah 82 orang. Data ini merupakan data yang didapatkan dari jumlah kunjungan pasien di Bangsal Pria pada bulan September. Ruang rawat inap merupakan ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam (Direktorat bina pelayanan penunjang medik dan sarana kesehatan, 2012). RSUD Datoe Binangkang sebagai rumah sakit tipe c yang berada di kota kotamobagu. Di RSUD Datoe Binangkang kotamobagu menerapkan MAKP tim namun dalam pelaksanaan asuhan keperawatan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Fisella Kumajas (2014) di RSUD Datoe Binangkang didapatkan hasil bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian Pre Eksperimental dengan rancangan penelitian *pre and post test without control*. *one group pretest-posttest.* Rancangan *one group pretest-posttest* yaitu rancangan yang tidak ada kelompok pembanding (Kontrol) tapi paling tidak sudah dilakukan observasi pertama (*Pre test*) yang memungkinkan peneliti dapat menguji perubahan yang terjadi setelah adanya experimen (Perlakuan) (Notoatmodjo, 2012). Penelitian ini dilaksanakan di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow pada bulan Desember 2016.

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kualitas pelayanan keperawatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang. Jumlah sampel sebanyak 16 responden. Kriteria inklusi: Pasien di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang

Kotamobagu. Kriteria eksklusi: Tidak bersedia menjadi responden, Pasien yang tidak diukur saat *pre test.*

HASIL dan PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden di bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.

Jenis kelamin	n	%
Laki-laki	9	56,3
Perempuan	7	43,8
Jumlah	**16**	**100**

Sumber : Data Primer Tahun 2016

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih besar yaitu 9 (56,3%). Penelitian yang dilakukan di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow didapatkan data 16 responden. Responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden yang berjenis kelamin perempuan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki 9 (56,3%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan 7 (43,8%). Hasil penelitian stefan (2013) dengan judul hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pesanggrahan Jakarta selatan menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Tabel 2 Distribusi frekuensi berdasarkan usia responden di bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.

Usia	n	%
Remaja akhir	1	6,3
Dewasa awal	4	25,2
Dewasa terakhir	4	25,2
Lansia awal	6	37,8
Lansia akhir	1	6,3
Jumlah	**16**	**100**

Sumber data primer Tahun 2016

Berdasarkan data pada tabel 2 menunjukan bahwa karakteristik responden yang berusia Lansia awal lebih besar yaitu 6 (37,8%). Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow diperoleh usia responden 23-59 tahun.

Hasil penelitian stefan menunjukkan tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan agar perawat dapat memberikan komunikasi yang baik kepada pasien, agar pasien dapat memahami dengan baik maksud dan tujuan dari sebuah tindakan yang akan dilakukan oleh perawat kepada pasien, karena peneliti berasumsi bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yaitu terdapat pada proses komunikasi yang baik yang dilakukan oleh perawat kepada pasien/keluarga pasien. Menurut Kuntoro (2010) bahwa manajemen keperawatan diartikan sebagai proses pelaksanaan pelayanan keperawatan melalui upaya staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan, pengobatan dan rasa aman kepada pasien/ keluarga serta masyarakat. Beberapa keuntungan dari metode tim dalam pemberian asuhan keperawatan adalah dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan perawat, Pasien merasa diperlakukan lebih manusiawi karena pasien memiliki sekelompok perawat yang lebih mengenal dan memahami kebutuhannya, dan Perawat dapat mengenali pasien secara individual karena perawatannya menangani pasien dalam jumlah yang sedikit.

Kuntoro (2010) beberapa langkah penting untuk melakukan pengawasan manajerial yaitu mengukur hasil/ prestasi yang telah dicapai dan membandingkan hasil yang dicapai dengan tolak ukur atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Studi pendahuluan oleh Kumajas (2012) di RSUD Datoe Binangkang didapatkan data keluhan dari pasien bahwa perawat kurang

ramah, dan pasien kurang mengerti akan tindakan pelayanan yang diberikan karena perawat tidak menjelaskan tujuan terlebih dahulu. Nursalam (2014) salah satu peran anggota tim yaitu menjelaskan intervensi yang akan dilakukan pada pasien.

Hasil penelitian Sudian (2012) bahwa ada hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan (Nursalam, 2012) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdapat pada kinerja perawat dimana salah satu unsur yang ikut mempengaruhi yaitu keramahan perawat kepada pasien, Institusi pelayanan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien misalnya keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Desimawati (2013) di ruang rawat inap Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember bahwa ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis bivariat dengan menggunakan uji wilcoxon dengan komputerisasi didapatkan nilai significansy (p)= 0,014 . Pada saat *pre test* didapatkan hasil 10 (62,5%) responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan 6 (37,5%) responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan buruk. Pada saat *post test* didapatkan hasil 16 (100%) responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Hasil penelitian diperoleh nilai significansy P = 0,014. Karena nilai $p < \alpha$ (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh manajemen model asuhan keperawatan professional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian ahmad sigit (2009) bahwa manajemen di RSUD Blambangan yang menggunakan metode tim berjalan baik.

Nursalam (2011) bahwa salah satu bagian dalam strategi membuat perubahan yaitu Sistem komunikasi yang jelas, singkat dan berkesinambungan yaitu dimana semakin banyak orang yang mengetahui tentang keadaan maka mereka akan semakin baik dan mampu dalam memberikan pandangan kedepan dan mengurangi kecemasan.

Hasil penelitian oleh Hidayat (2015) di Ruang Rawat Inap Klinik Harapan Bersama Ambulu menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2011) bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan erat kaitannya dengan kualitas, karena kualitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen/pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh manajemen model asuhan keperawatan professional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan di bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow, maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi oleh perawat kepada pasien atau keluarga pasien maka semakin baik penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan, serta ada pengaruh manajemen model asuhan keperawatan professional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan di bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi, L. (2015). *Gambaran Tingkat Pengetahuan Perawat Dalam Penerapan Standar Asuahan Keperawatan Diruangan Rawat Inap Interna Rsud Datoe Bhinangkang*. Jurnal Universitas Sam Ratulangi. Diakses pada 30 September2016.

Achmad, S. (2009). *Pengaruh Fungsi Pengarahan Kepala Ruang dan Ketua Tim Terhadap Kepuasan*

Kerja Perawat pelaksana Di RSUD Blambangan Banyuwangi. Jurnal FIK Universitas Indonesia.

Bakri, dkk. (2004). Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Surakarta: Uniba Press. shadibakri.uniba.ac.id/wp-content/uploads/2016/03/Buku-Ergonomi.pdf

Desimawati, D. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember.* Jurnal Universitas Jember.

Dharma, K. (2011). Metodologi penelitian keperawatan. Jakarta : Trans Info Media

Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan. (2012). *Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap*. Jakarta: Kemenkes RI.

Hidayah, N. (2014). *Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di rumah Sakit*. Jurnal Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar. Diakses Pada Tanggal 26 September 2016.

Hastono, P.S & Sabri, L. (2013). *Statistik Kesehatan* (Ed.1). Jakarta: Rajawali Pers.

Hidayat, N. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Klinik Harapan Bersama Ambulu Jember*. Jurnal FIKES Universitas Muhammadiyah Jember.

Kuntoro, A. (2010). *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Kumajas, F. (2012). *Hubungan karakteristik individu dengan kinerja perawat di ruang rawat inap penyakit dalam rsud datoe binagkang kabupaten bolaang mongondow*. Jurnal PSIK FK Universitas Sam Ratulangi. Diakses pada 30 september 2016.

Lestari, C (2010). *Analisis Kepatuhan Perawat Pada Standar Asuhan Keperawatan Di Unit Rawat Inap Kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta*. Jurnal FKM Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Malik, D (2014). *Hubungan Tingkat Pendidikan Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien di Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember*. Jurnal FIK Universitas Muhammadiyah Jember.

Marquis, L.B. (2010). *Kepemimpinan dan manajemen keperawatan*. Jakarta: EGC

Notoadmojo, S (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta Keperawatan Profesional*. edisi 2. Salemba Medika: Jakarta.`

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. edisi 3. Salemba Medika: Jakarta.`

Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan*. edisi 3. Salemba Medika: Jakarta

Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Pendekatan pengalaman,* EGC: Jakarta

Setiadi (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Ed. 2. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Stefan. (2013). *Hubungan Karaekteristik pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan.* Jurnal STIKES St. Carolus Jakarta

Sujarweni (2015). *Statistik untuk kesehatan*. Yogyakarta: Gava Media Padila.

Suratmi (2012). *Pengaruh Pelatihan Metode Asuhan Keperawatan Profesional Tim Terhadap Penerapan MAKP Tim di RSUD DR. Soegiri Lamongan. Jurnal STIKES Muhammadiyah Lamongan*. Diakses pada 20 Oktober 2016.

Sudarta, W (2015). *Managemen Keperawatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sudian, T (2012). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. Jurnal STIKES U'Budiyah Banda Aceh*

Yahya, S (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan.* Jurnal Universitas sumatera utara.