

Pengembangan Model MAK Modular Berbasis Produktivitas Kerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien

Sofiatun^{1*}, Rizki Fitryasari P. K.², Ahsan³

^{1*} Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

² Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Airlangga

³ Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Corresponding author :* sofiatun@vokasi.unair.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan rumah sakit. Asuhan keperawatan komprehensif merupakan salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian adalah mengembangkan model MAKP modular berbasis produktivitas kerja perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien. **Metode:** Penelitian Tahap 1 menggunakan desain eksplanatory dengan pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah perawat dan pasien RSUD Ibnu Sina Gresik sebanyak 129 responden, dengan jumlah sampel 112 reponden berdasarkan perhitungan *Rule of Thumb*. Teknik pengambilan sampel *probability sampling* jenis *cluster sampling*, dan menggunakan analisis Uji PLS (*Partial Least Square*). Variabelnya adalah karakteristik organisasi, karakteristik perawat, karakteristik pekerjaan, MAKP modular berbasis produktivitas kerja, kepuasan pasien. Tahap 2 peneliti melakukan diskusi pakar, diawali dengan FGD (*Focus Group Discussion*) oleh Ketua Komite Koordinasi Pendidikan, Ka Sub Bid SDM dan Asuhan Keperawatan dan 6 kepala ruang serta pembimbing kedua peneliti, dilanjutkan diskusi pakar, dan rekomendasi pakar. **Hasil:** Tahap 1 didapatkan hasil uji hipotesis secara langsung nilai $p\text{-value} < 0,05$, sehingga variabel karakteristik organisasi, karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan MAKP modular berbasis produktivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. Uji hipotesis secara tidak langsung didapatkan nilai $p\text{-value} > 0,05$, sehingga karakteristik organisasi berhubungan signifikan dengan MAKP modular berbasis produktivitas kerja melalui karakteristik individu, karakteristik pekerjaan berhubungan signifikan dengan MAKP modular berbasis produktivitas kerja melalui karakteristik individu, dan karakteristik individu berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien melalui MAKP modular berbasis produktivitas kerja. Tahap 2 didapatkan konsep modul yaitu konsep MAKP modular, konsep produktivitas kerja perawat, dan penerapan model MAKP modular berbasis produktivitas kerja perawat. **Kesimpulan:** Kepuasan pasien yang optimal dapat dicapai melalui peningkatan karakteristik pekerjaan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, MAKP Modular berbasis Produktivitas Kerja, Model Asuhan Keperawatan

Development of a Modular MAK Model Based on Nurse Work Productivity in Improving Patient Satisfaction

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one indicator of hospital success. Comprehensive nursing care is one of aspect that increase patient satisfaction. The purpose of the study was to develop a modular MAKP model based on nurse work productivity in increasing patient satisfaction . **Methods:** Stage 1 research used an explanatory design with a cross sectional approach. The Population are 129 nurses and patients at Ibnu Sina Gresik Hospital , with a total sample of 112 respondents based on the Rule of Thumb. The sampling technique is probability sampling type cluster sampling, and used PLS (Partial Least Square) test analysis. The variables are organizational characteristics, nurse characteristics, job characteristics, modular MAKP based on work productivity, patient satisfaction. Stage 2 researchers conducted expert discussions, starting with FGD (Focus Group Discussion) by the Head of the Education Coordination Committee, Head of Sub-Bid and Nursing Care and 6 heads of rooms and supervisors for the two researchers. Then continued proficient discussion, and recommendations. **Results:** Stage 1 obtained direct results of hypothesis testing with p -value <0.05 , so that the variables of organizational characteristics, individual characteristics, job characteristics, and modular MAKP based on work productivity have a significant effect on patient satisfaction variables. The hypothesis test indirectly obtained p -value > 0.05 , so that organizational characteristics were significantly related to the modular MAKP based on work productivity through individual characteristics, job characteristics were significantly related to the modular MAKP based on work productivity through individual characteristics, and individual characteristics were significantly related to patient satisfaction through work productivity-based modular MAKP. Stage 2 obtained module concepts, the concept of modular MAKP, the concept of nurse work productivity, and the application of the modular MAKP model based on nurse work productivity. **Conclusion:** The optimal patient satisfaction can be achieved through improving job's characteristic..

Keywords: Patient Satisfaction ,Modular MAKP based on Work Productivity, Nursing Care Model,

A. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap layanan asuhan keperawatan masih berada dalam kategori kurang puas. Hal ini dibuktikan dengan adanya komplain yang diungkapkan oleh keluarga pasien maupun pasien dalam menerima layanan asuhan keperawatan di rumah sakit (Broxton, 2014; Hidayah, 2014). Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hal tersebut, namun masih terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien. Faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien adalah kualitas layanan kesehatan, salah satunya didukung oleh pemberian asuhan keperawatan optimal. Penerapan model asuhan keperawatan

yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit akan meningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan (Suwarto, 2017).

Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) merupakan standar layanan asuhan keperawatan secara menyeluruh, dengan variabel penelitiannya berskala ordinal. Pemilihan MAKP yang tepat mampu meningkatkan kepuasan perawat maupun pasien. Pelaksanaan MAKP memiliki kelebihan dan kelemahan, salah satu kelemahannya adalah komunikasi antar anggota tim terbentuk hanya saat konferensi tertentu (Nursalam, 2018). Mengatasi kelemahan tersebut beberapa rumah sakit menerapkan metode kombinasi primer-tim atau disebut dengan MAKP Modular.

RSUD Ibnu Sina Gresik merupakan salah satu rumah sakit di Jawa Timur yang sudah menerapkan MAKP Modular, tetapi pada pelaksanaannya belum sesuai dengan standart dikarenakan masih terdapat perawat D III berpengalaman yang menjadi Perawat Primer (PP), penerapan MAKP Modular hanya dilaksanakan pada *shif* pagi, ronde keperawatan belum dapat dilaksanakan, dan *discharge planning* baru dilaksanakan ketika pasien mau pulang. Hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Asuhan Keperawatan Rawat Inap di RSUD Ibnu Sina Gresik yaitu < 76,61%, dimana nilai ini belum memenuhi target indeks kepuasan masyarakat yang di tetapkan RSUD Ibnu Sina Gresik yaitu sebesar $\geq 78\%$, dan berdasarkan Kepmenpan RB NO.14 Tahun 2017 nilai tersebut masih dalam kategori kurang baik. Penurunan kepuasaan masyarakat setiap trimester juga masih terjadi, sehingga dapat disimpulkan bahwa RSUD Ibnu Sina Gersik membutuhkan strategi khusus untuk meningkatkan kepuasan pasien.

MAKP Modular merupakan metode penugasan yang dipimpin oleh kepala ruang dan perawat primer yang berpendidikan Ners. Perawat primer memimpin perawat pelaksana dengan pendidikan D III Keperawatan dan SPK. Kepala ruang, perawat primer dan pelaksana bersama-sama bertugas memberikan asuhan keperawatan pada pasien dari datang hingga pulang (Nursalam, 2018). Kelebihan menggunakan MAKP Modular adalah pemberian pelayanan keperawatan secara komprehensif dan holistik dengan pertanggungjawaban yang jelas, konflik atau perbedaan pendapat antar staf dapat ditekan melalui rapat tim yang juga efektif untuk pembelajaran, memungkinkan menyatukan kemampuan anggota tim yang berbeda-beda secara efektif dan aman, serta produktivitas yang tinggi karena adanya kerjasama dan komunikasi yang terjalin secara solid (Sumijatun, 2010). Lamarche & Maillet (2016); Ulfa (2014) menyebutkan bahwa sistem perawatan dengan metode Modular lebih fokus memantau dan menekankan aspek perhatian pada pasien sehingga mempercepat proses kesembuhan. Endah Indrawati (2018) mengatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pengaplikasian metode tim-primer berpengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan, sehingga pasien merasa puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa MAKP Modular mampu meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan

pasien tercipta. MAKP Modular memungkinkan perawat profesional dapat mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan, sarana prasarana untuk pelaksanaan pemberian asuhan keperawatan ke pasien. Dengan demikian peneliti tertarik meneliti lebih lanjut Pengembangan Model MAKP Modular Berbasis Produktivitas Kerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di RSUD Ibnu Sina Gresik.

B. METODE PENELITIAN

Tahap 1

Tahap satu menggunakan desain penelitian *eksplanatory research*, dengan tujuan menemukan keterkaitan pengembangan MAKP modular berbasis produktivitas kerja dalam meningkatkan kepuasan pasien, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Variabel yang digunakan adalah karakteristik organisasi, karakteristik pekerjaan, karakteristik perawat, MAKP modular berbasis produktivitas kerja dan kepuasan pasien.

Penelitian dilakukan di RSUD Ibnu Sina Gresik dengan telah lulus uji etik dengan surat etik No: 071/015/437/76.46/2021 tanggal 18 Februari 2021. Populasi penelitian adalah seluruh perawat dan pasien. Sampel penelitian ini sebanyak 112 responden dengan menggunakan rumus *Rule of Thumb*. Kriteria inklusi perawat adalah memiliki pengalaman kerja ≥ 2 tahun dan memiliki status pegawai tetap. Kriteria inklusi pasien adalah pasien rawat inap > 3 hari, dan pasien kooperatif. Kriteria eksklusi pada perawat adalah berstatus *trainee* dan berhalangan hadir (cuti atau sakit). Kriteria eksklusi pasien adalah tidak berada di ruang perawatan intensif, dan pasien anak-anak.

Sampling penelitian menggunakan *Cluster random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah pengembangan teori produktivitas kerja komplemen yakni kuesioner karakteristik organisasi, kuesioner karakteristik perawat, dan instrument pengembangan MAKP oleh Nursalam yaitu kuesioner karakteristik pekerjaan, kuesioner MAKP modular, dan kuesioner kepuasan pasien. Peneliti menggunakan uji uji *statistic SEM-PLS (Partial Least Square)*.

Tahap 2

Tahap 2 peneliti bertujuan untuk menemukan issue strategis melalui FGD dan diskusi pakar. Peneliti melakukan diskusi pakar, yang diawali dengan FGD (Focus Group Discussion) oleh Ketua Komite Koordinasi Pendidikan, Ka Sub Bid SDM dan Asuhan Keperawatan dan 6 kepala ruang serta pembimbing kedua peneliti. Kemudian dilanjutkan diskusi pakar, dan rekomendasi pakar.

C. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

No	Indikator	Kategori	Σ	%
Perawat				
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	27,7
		Perempuan	81	72,3
		Total	112	100
2.	Usia	< 30 Tahun	44	39,3
		≥ 30 Tahun	68	60,7
		Total	112	100
3.	Pendidikan	D3 Keperawatan	77	68,7
		S1 Ners	35	31,3
		Total	112	100
4.	Status Pernikahan	Belum Menikah	9	8,0
		Menikah	103	92,0
		Total	112	100
5.	Lama Bekerja	2-5 Tahun	37	33,0
		>5 Tahun	75	67,0
		Total	112	100
Pasien				
No	Indikator	Kategori	Σ	%
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	44,6
		Perempuan	62	55,4
		Total	112	100
2	Usia	< 30 Tahun	29	25,9
		≥ 30 Tahun	83	74,1
		Total	112	100
3	Pendidikan	Dasar	44	39,2
		Menengah	48	42,9
		PT	20	17,9
		Total	112	100
4	Status Pernikahan	Menikah	90	80,4
		Belum Menikah	22	19,6
		Total	112	100
5	Lama Dirawat	3 - 6 Hari	85	75,9
		> 6 Hari	27	24,1
		Total	112	100

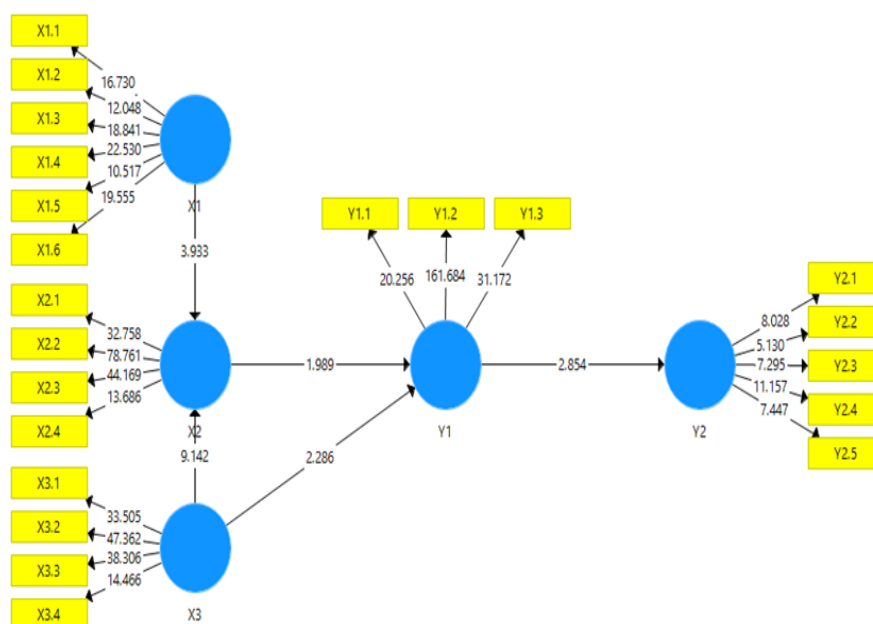
Hasil distribusi karakteristik perawat pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 112 responden perawat, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (72,3%), berumur ≥ 30 Tahun (60,7%), berpendidikan terakhir D3 Keperawatan (68,7%), sudah menikah (92,0%) dan lama bekerja > 5 Tahun (67,0%). Karakteristik pasien menunjukkan bahwa dari 112 responden pasien, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (55,4%), berumur ≥ 30 Tahun (74,1%), berpendidikan terakhir tingkat menengah (42,9%), sudah menikah (80,4%), dan lama dirawat 3 - 6 Hari (75,9%).

Tabel 2. Variabel Data Penelitian

No	Variabel	Kategori			Total f (%)
		Baik f (%)	Cukup f (%)	Kurang f (%)	
1	Karakteristik Organisasi	72 (64,3%)	31 (27,7%)	9 (8,0%)	112 (100%)
	Penetapan tujuan MBO	111 (99,1%)	0 (0%)	1 (0,9%)	112 (100%)
	Sistem seleksi	73 (65,2%)	31 (27,7%)	8 (7,1%)	112 (100%)
	Pelatihan dan pengembangan	64 (57,1%)	9 (8,0%)	39 (34,8%)	112 (100%)
	Struktur organisasi	40 (35,7%)	70 (62,5%)	2 (1,8%)	112 (100%)
	Sistem imbalan`	38 (32,1%)	70 (62,5%)	4 (3,6%)	112 (100%)
2	Kepemimpinan	36 (32,1%)	75 (67,0%)	1 (0,9%)	112 (100%)
	Pengetahuan	68 (60,7%)	44 (39,3%)	0 (0%)	112 (100%)
	Sikap	72 (64,3%)	28 (25,0%)	12 (10,7%)	112 (100%)
	Keterampilan (<i>skill</i>)	48 (42,9%)	64 (57,1%)	0 (0%)	112 (100%)
	Motivasi	82 (73,2%)	22 (19,6%)	8 (7,2%)	112 (100%)
3	Karakteristik Pekerjaan	72 (64,3%)	24 (21,4%)	16 (14,3%)	112 (100%)
	Kinerja objektif	34 (30,4%)	45 (40,2%)	33 (29,5%)	112 (100%)
	Umpan balik (<i>feedback</i>)	73 (65,2%)	10 (8,9%)	29 (25,9%)	112 (100%)
	Desain pekerjaan	63 (56,3%)	39 (34,8%)	10 (8,9%)	112 (100%)
	Jadwal kerja	76 (67,9%)	35 (31,3%)	1 (0,8%)	112 (100%)
4	MAKP modular berbasis produktivitas kerja	60 (53,6%)	29 (25,9%)	23 (20,5%)	112 (100%)
	Ketenagaan keperawatn	65 (58,0%)	24 (21,5%)	23 (20,5%)	112 (100%)
	Metode pemberian asuhan keperawatan	52 (46,4%)	31 (27,7%)	29 (25,9%)	112 (100%)
	Dokumentasi keperawatan	63 (56,3%)	31 (27,7%)	18 (16,0%)	112 (100%)
5	Kepuasan pasien	70 (62,5%)	32 (28,6%)	10 (8,9%)	112 (100%)

<i>Reliability</i>	60 (53,5%)	34 (30,4%)	18 (16,1%)	112 (100%)
<i>Assurance</i>	64 (57,1%)	36 (32,1%)	12 (10,8%)	112 (100%)
<i>Tangibles</i>	33 (29,5%)	53 (47,3%)	26 (23,2%)	112 (100%)
<i>Empathy</i>	62 (55,4%)	29 (25,9%)	21 (18,8%)	112 (100%)
<i>Responsiviness</i>	75 (66,9%)	9 (8,0%)	28 (25,1%)	112 (100%)

Hasil variabel data berdasarkan table 2 didapatkan mayoritas karakteristik organisasi baik (64,3%), , karakteristik pekerjaan baik (64,3%), MAKP modular berbasis produktivitas kerja baik (53,6%), dan kepuasan pasien baik (62,5%).



Gambar 1. Temuan Hasil Penelitian

Kepuasan pasien yang optimal didapatkan dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan. Peningkatan karakteristik pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan kerja melalui MAKP Modular berbasis produktivitas kerja dan karakteristik individu. Variabel karakteristik pekerjaan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang didukung oleh karakteristik individu, MAKP Modular berbasis produktivitas kerja, dan karakteristik organisasi. Temuan penelitian tersebut dapat diterapkan pada model asuhan keperawatan di rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Temuan penelitian ini terletak pada faktor penentu tidak langsung yaitu karakteristik pekerjaan (kinerja objektif, umpan balik, desain pekerjaan, dan jadwal kerja). Karakteristik pekerjaan termasuk pada komponen yang membangun produktivitas kerja. Produktivitas kerja perawat merupakan penyampaian asuhan keperawatan yang bermutu tinggi untuk menghindari pemborosan dan keefektifan

perawatan terhadap kualitas dan ketepatannya selama satu hari (Nayeri.N.D et al., 2006, 2011). Dengan demikian untuk mendapatkan kepuasan pasien maka yang harus ditingkatkan adalah faktor tidak langsung yaitu terkait dengan jadwal kerja perawat, SOP asuhan keperawatan, dan *feedback* yang positif, sehingga dapat berpengaruh terhadap karakteristik perawat dalam hal ini adalah motivasi perawat dalam menerapkan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja.

Tahap 2

Tabel 3. Hasil Pengembangan Model Hasil FGD dan Diskusi Pakar

No	Struktur	Standar	Hal yang dikembangkan
1	Faktor Karakteristik Organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan dan pelatihan 2. Struktur organisasi 3. Sistem seleksi 4. Penetapan tujuan MBO 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendorong keterlibatan organisasi rumah sakit dalam membuat kebijakan serta pelatihan-pelatihan keterampilan yang berke-lanjutan kepada perawat 2. Mendorong kegiatan sosi-alisasi dan diskusi komite dan bidang keperawatan secara berkala dengan melibatkan kelompok-kelompok kecil perawat. 3. Meningkatkan pemahaman perawat tentang visi misi rumah sakit
2.	Faktor Karakteristik perawat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan 2. <i>Skill</i> (Ketrampilan) 3. <i>Sikap</i> 4. Motivasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendorong perawat me-ningkatkan pengetahuan secara berkala 2. Mendorong perawat me-ngikuti pelatihan dan <i>workshop</i> secara berkala untuk meningkatkan <i>hard skills</i> 3. Meningkatkan sikap yang baik dan motivasi yang kuat dalam penerapan MAKP modular berbasis produktivitas kerja
3.	Faktor Karakteristik pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja Objektif 2. Umpan balik 3. Desain pekerjaan 4. Jadwal kerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan pengaturan kinerja yang efektif dan efisien utuk membantu kinerja organisasi 2. Mendorong semangat perawat bekerja sesuai prosedur dan produktif 3. Meningkatkan kinerja kepala ruangan dalam memberikan umpan balik untuk perbaikan kinerja perawat 4. Memaksimalkan penga-turan penugasan dan jadwal kerja supaya dapat memperoleh hasil sesuai dengan tujuan
4	MAKP Modular ber basis produktivitas kerja perawat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketenagaan keperawatan 2. Meode pemberian asuhan keperawatan 3. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi dan pelatihan tentang model MAKP Modular berbasis produktivitas kerja perawat kepada kepala ruangan dan tim keperawatan untuk meningkatkan kemam-puannya dalam penerapan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja

No	Struktur	Standar	Hal yang dikembangkan
		keperawatan	2. Diperlukan komitmen kepala ruangan dan tim keperawatan dalam penerapan model MAKP Modular berbasis produktivitas kerja
5	Kepuasan Pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Tangibles</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Responsiviness</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan layanan keperawatan melalui pelaksanaan modul MAKP Modular berbasis produktivitas kerja perawat oleh tim keperawatan 2. Meningkatkan kerjasama tim dalam meningkatkan kepuasan pasien 3. Ada <i>reward</i> terhadap pelaksanaan MAKP Modular yang baik

Modul

1. Bagian Pembukaan
 - a. Judul : MAKP Modular Berbasis Produktivitas Kerja Perawat
 - b. Daftar isi : Topik pembahasan tentang MAKP Modular dan Produktivitas Kerja Perawat di Rumah Sakit
 - c. Tujuan pembuatan modul
2. Bagian Inti
 - a. Panduan pertemuan tiap sesi
 - b. Hubungan dengan materi
 - c. Uraian Materi
 - 1) Konsep MAKP Modular
 - 2) Konsep Produktivitas Kerja Perawat
 - 3) Penerapan Model MAKP Modular berbasis produktivitas kerja perawat
 - d. Penugasan
 - e. Evaluasi
3. Bagian Penutup
 - a. Teks akhir
 - b. Indeks

D. PEMBAHASAN

Pengaruh Karakteristik Organisasi Terhadap Karakteristik Perawat

Hasil uji statistic pengaruh karakteristik organisasi terhadap karakteristik perawat didapatkan T statistic sebesar $4,238 > 1,96$ dan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan karakteristik organisasi terhadap karakteristik perawat, dengan demikian hipotesis pertama terpenuhi. Koefisien hasil penelitian yang dihasilkan bernilai positif yakni $0,296$, dengan demikian dapat diartikan semakin baik karakteristik organisasi maka cenderung meningkatkan karakteristik perawat

Karakteristik organisasi merupakan salah satu unsur produktivitas kerja

perawat. Karakteristik organisasi menggambarkan produktivitas kerja pada perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik. Karakteristik organisasi pada penelitian ini didefinisikan sebagai suatu persepsi perawat tentang situasi dan kondisi organisasi. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik organisasi berpengaruh terhadap karakteristik individu (perawat) terutama dalam aspek penetapan tujuan MBO, sistem seleksi, dan aspek pelatihan pengembangan.

Penetapan tujuan MBO digunakan sebagai tolak ukur evaluasi produktivitas kerja perawat (Nurelisa, 2016). Individu yang memiliki penetapan tujuan MBO dapat bersikap sesuai dengan tujuan organisasi serta dapat meningkatkan motivasi. Motivasi dapat mendorong timbulnya suatu perbuatan, dengan motivasi akan dapat memberikah arah dan kegiatan yang harus dikerjakan individu (perawat) sesuai tujuan organisasi, sehingga perawat yang termotivasi akan lebih mudah melaksanakan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja.

Sistem seleksi bertujuan untuk menyaring kualitas individu yang sesuai dengan tujuan organisasi. Karakteristik individu merupakan salah satu unsur penting pada sistem seleksi, dengan demikian akan terlihat apakah individu memiliki komitmen yang baik terhadap organisasi (Manularang, 2011). Sistem seleksi yang tepat dapat mempengaruhi rasa tanggung jawab individu secara professional dan dapat dipastikan ingin selalu dan berusaha melakukan segala sesuatu dengan baik (Sasmita et al., 2019). Perawat yang memiliki rasa tanggung jawab baik terhadap pekerjaannya khususnya dalam melakukan asuhan keperawatan, cenderung melakukan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja dengan sungguh-sungguh.

Pelatihan dan pengembangan berpengaruh terhadap performansi individu, tanggungjawab serta keahlian SDM organisasi yang berkaitan dengan jabatan atau fungsi yang menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan (Gomes, 2003). Pelatihan dan pengembangan perawat dapat meningkatkan kedisiplinan, kerapian, sopan santun, tanggung jawab, serta memiliki keterampilan yang tinggi (Hasanah, 2015). Dari hasil penelitian juga didapatkan hampir setengah perawat mengatakan kurang diberikan kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesempatan yang diberikan pada perawat belum merata dalam mengikuti seminar atau pertemuan ilmiah, serta belum semuanya berkesempatan mengikuti peningkatan jenjang karir. Belum meratanya kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan dapat disebabkan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan keperawatan serta jumlah perawat yang tidak sedikit sehingga perlu seleksi dengan beberapa sarat dan direncanakan sesuai kebutuhan.

Hasil penelitian juga mendukung bahwa perawat RSUD Ibnu Sina Gresik memiliki keterampilan yang baik, dengan ditandai perawat mampu melaksanakan tindakan keperawatan sesuai dengan SOP baik tindakan langsung maupun tidak langsung. Kesempatan yang diberikan juga akan meningkatkan motivasi perawat

sebagai bentuk apresiasi serta pengembangan keilmuan. Perawat akan merasa didukung dalam pekerjaannya, selain itu perawat memperoleh ilmu yang dapat meningkatkan *skill* dalam melakukan asuhan keperawatan.

Karakteristik organisasi yang baik cenderung dapat meningkatkan karakteristik perawat. Karakteristik organisasi yang kuat mendukung perawat untuk mengembangkan kemampuan dibidangnya, serta dapat memperkuat perlindungan khususnya pada pelaksanaan asuhan keperawatan. Perawat memiliki tugas dan wewenang sehingga dalam melaksanakan asuhan keperawatan dapat dilakukan secara jelas dan efisien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perawat RSUD Ibnu Sina Gresik memiliki karakteristik organisasi yang baik sehingga dapat mendukung karakteristik individu (perawat) dalam melaksanakan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja.

Hasil penelitian menunjukkan perawat RSUD Ibnu Sina memiliki pondasi yang kuat yaitu karakteristik organisasi serta karakteristik perawat yang baik. Upaya peningkatan kepuasan pasien, dapat dilakukan dengan meningkatkan karakteristik organisasi dan karakteristik perawat. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa karakteristik organisasi dan karakteristik individu (perawat) dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan terutama faktor pelayanan kesehatan (Andria, 2016). Karakteristik perawat dan organisasi juga mampu mempengaruhi integritas perawat terhadap tugas yang diemban. Integritas yang tinggi terhadap pekerjaan mampu meningkatkan motivasi perawat khususnya dalam bersikap. Sikap perawat merupakan salah satu indikator kepuasan pasien, sehingga penting bagi perawat dalam menjaga sikap profesionalisme guna meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik organisasi dan karakteristik individu (perawat) penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kualitas mutu RSUD Ibnu Sina Gresik.

Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Karakteristik Perawat

Hasil uji statistic pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap karakteristik perawat didapatkan T statistics sebesar $10.035 > 1.96$ dan $p\text{-value} < 0,05$. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Karakteristik Pekerjaan terhadap Karakteristik Perawat, dengan demikian hipotesis kedua terpenuhi. Koefisien hasil penelitian yang dihasilkan bernilai positif yakni 0.658, dengan demikian dapat diartikan semakin baik Karakteristik Pekerjaan maka cenderung meningkatkan Karakteristik Perawat.

Karakteristik pekerjaan merupakan salah satu unsur produktivitas kerja. Karakteristik pekerjaan menggambarkan produktivitas kerja pada perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik. Karakteristik pekerjaan pada penelitian ini merupakan pemberdayaan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan di unit layanan keperawatan. Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik pekerjaan berhubungan langsung dengan karakteristik individu terutama pada aspek umpan

balik, desain pekerjaan, dan jadwal kerja.

Umpan balik pada penelitian ini adalah sebuah usaha yang dilakukan untuk memperbaiki sebuah kesalahan. Hasil penelitian didapatkan bahwa perawat memiliki tanggung jawab yang baik, mampu berkompetisi dengan baik, dan memiliki kepatuhan yang baik terhadap rumah sakit. Hasil penelitian tersebut didukung oleh hasil penelitian sebelumnya bahwa ada hubungan umpan balik terhadap komitmen perawat, sehingga meningkatkan motivasi serta kinerja perawat (Pratiwi, 2013). Umpan balik berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja perawat yang lebih baik. Umpan balik yang positif pada perawat dapat dijadikan evaluasi guna perbaikan produktivitas kerja perawat.

Desain pekerjaan pada penelitian ini diartikan sebuah rancangan pekerjaan sebagai pedoman kegiatan yang akan dilakukan oleh perawat. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas perawat memiliki desain pekerjaan yang baik, dimana perawat telah mengetahui apa saja tugas perawat, terdapat SOP tindakan keperawatan, dan memahami sangsi yang akan didapat ketika tidak menjalankan tugas dengan baik. Desain pekerjaan akan memberikan ketegasan dan standar tugas yang harus dicapai oleh setiap karyawan, apabila desain pekerjaan yang diberikan kurang jelas akan mengakibatkan karyawan kurang mengetahui tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Gibson, 1987). Hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa perawat telah memiliki tanggung jawab yang besar terhadap tugasnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perawat RSUD Ibnu Sina Gresik memiliki desain pekerjaan yang baik sehingga mendukung karakteristik individu (perawat) dalam melaksanakan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja.

Jadwal kerja pada penelitian ini merupakan pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan kerja dalam jangka waktu tertentu. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas perawat telah bekerja sesuai dengan jumlah perawat, jadwal hari efektif dibuat secara fleksibel, dan selalu didokumentasikan. Hasil penelitian menyebutkan jadwal kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kinerja perawat (Fadriyanti & Suryarinilsih, 2018). Jadwal kerja yang tinggi berpengaruh pada risiko perawat dalam melakukan asuhan keperawatan baik secara langsung maupun tidak langsung (Fadriyanti & Suryarinilsih, 2018). Asuhan keperawatan langsung dan tidak langsung pada penelitian ini merupakan indikator keterampilan perawat. Hasil penelitian didapatkan bahwa perawat memiliki keterampilan yang baik. Jadwal kerja yang baik akan memberikan beban kerja sesuai dengan kebutuhan, dengan demikian perawat tidak akan mengalami kelelahan kerja, sehingga berdampak buruk pada kualitas asuhan keperawatan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perawat RSUD Ibnu Sina Gresik memiliki jadwal kerja yang baik sehingga mendukung karakteristik individu (perawat) dalam melaksanakan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja.

Pengaruh Karakteristik Perawat Terhadap Pengembangan Model MAKP Modular Berbasis Produktivitas Kerja

Hasil uji statistic pengaruh karakteristik perawat terhadap MAKP modular berbasis produktivitas kerja didapatkan hasil nilai T statistics sebesar $2.056 > 1.96$ dan *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan karakteristik perawat terhadap MAKP modular berbasis produktivitas kerja, dengan demikian hipotesis ketiga terpenuhi. Koefisien hasil penelitian yang dihasilkan bernilai positif yakni 0.295 dengan demikian dapat diartikan semakin baik karakteristik perawat maka cenderung meningkatkan MAKP modular berbasis produktivitas kerja .

Karakteristik perawat merupakan salah satu unsur produktivitas kerja. Karakteristik perawat menggambarkan produktivitas kerja pada perawat di RSUD Ibnu Sina Gresik. Karakteristik perawat pada penelitian ini merupakan ciri khas yang melekat pada diri individu yang dipersepsikan oleh perawat. Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik perawat berhubungan signifikan dengan MAKP Modular berbasis produktivitas kerja khususnya pada aspek pengetahuan, sikap, dan motivasi.

Pengetahuan pada penelitian ini diartikan sebagai suatu pemahaman perawat tentang MAKP Modular. Hasil penelitian didapatkan mayoritas perawat telah mengetahui dan memahami definisi MAKP Modular, mengetahui dan mampu memahami tugas fungsi Karu, PP, PA, serta mampu menjelaskan tentang pelaksanaan MAKP Modular. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan perawat dengan penerapan MAKP (Muryani, 2019). Pengetahuan perawat yang tinggi akan meningkatkan penerapan MAKP di rumah sakit (Muryani, 2019). Pengetahuan yang baik akan memudahkan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan. Pengetahuan yang baik juga akan meningkatkan kepercayaan diri perawat, sehingga dalam melakukan tindakan keperawatan lebih terlihat siap dan pasien akan merasa tenang dirawat oleh orang yang berkompeten.

Sikap perawat pada penelitian ini diartikan sebagai suatu tanggapan atau respon dalam melaksanakan MAKP Modular. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas perawat telah melaksanakan asuhan keperawatan sesuai dengan kondisi pasien dan jujur berpedoman pada standar yang ada, dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok sesuai dengan masalah pasien, perawat selalu datang tepat waktu, serta menyukai melakukan kerjasama dengan tim keperawatan dan tim kesehatan lain. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa terdapat hubungan sikap dengan pelaksanaan MAKP (Nugrahandini, 2015). Harapan untuk mencapai tujuan, harapan perawat, serta pengakuan dapat dicapai dengan adanya sikap perawat yang positif sehingga dengan demikian mendukung terlaksananya MAKP (Nugrahandini, 2015). Sikap yang baik membuat pasien merasa dihormati dan diperlakukan dengan sebaik

mungkin, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perawat RSUD Ibnu Sina Gresik memiliki sikap yang baik sehingga mendukung MAKP Modular berbasis produktivitas kerja.

Karakteristik perawat dibangun oleh motivasi perawat. Motivasi pada penelitian ini diartikan sebagai sebuah cara yang digunakan untuk mendorong keinginan yang timbul dari dalam diri perawat. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas perawat mendapatkan pujian dan *reward* prestasi dari pimpinan, merasa puas dengan gaji yang diterima, merasa puas dengan lingkungan bekerja, serta pengawasan yang dilaksanakan pimpinan dapat berpengaruh pada perawat dalam bekerja. Motivasi dapat menjadi alasan perawat melaksanakan MAKP (Muryani, 2019).

Pengaruh Pengembangan Model MAKP Modular Berbasis Produktivitas Kerja Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji statistic pengaruh MAKP modular berbasis produktivitas kerja terhadap Kepuasan Pasien didapatkan nilai T statistics sebesar $2.845 > 1.96$ dan *p-value* sebesar $0,005 < 0,05$. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan MAKP modular berbasis produktivitas kerja terhadap kepuasan pasien, dengan demikian hipotesis empat terpenuhi. Koefisien yang dihasilkan bernilai positif yakni 0,239, dengan demikian dapat diartikan semakin baik MAKP modular berbasis produktivitas kerja maka cenderung meningkatkan kepuasan pasien.

MAKP Modular berbasis produktivitas kerja pada penelitian ini didefinisikan sebagai suatu sistem (struktur, proses dan nilai professional) yang memungkinkan perawat secara professional memberikan asuhan keperawatan kepada pasien serta mengatur lingkungan tempat pemberian asuhan keperawatan. MAKP Modular berbasis produktivitas kerja dibangun oleh ketenagaan, metode pemberian asuhan keperawatan, serta dokumentasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa MAKP Modular berbasis produktivitas kerja berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien khususnya pada aspek ketenagaan keperawatan, metode pemberian asuhan keperawatan, dan dokumentasi keperawatan.

Ketenagaan pada penelitian ini diartikan sebagai sekelompok perawat yang bekerja dalam lingkungan organisasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas perawat memiliki tenaga keperawatan yang jumlahnya mencukupi, mampu mendorong produktivitas kerja, dan perawat siap untuk melakukan asuhan keperawatan. Perawat juga merasa struktur organisasi sudah sesuai dengan kemampuan perawat dibidangnya, pembagian tugas telah sesuai dengan struktur organisasi, dan kinerja ketua tim/PP, dan PA sudah kompeten dengan tugasnya. Perawat juga mengatakan bahwa dengan beban kerja yang ada akan tetap melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin, selalu melakukan observasi pada pasien, serta pasien mengatakan bahwa membutuhkan lembur ketika jumlah pekerjaan meningkat. Hasil penelitian sebelumnya dikatakan bahwa ketenagaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Barahama et al., 2019). Pelayanan

keperawatan yang bermutu dapat dicapai apabila ada keseimbangan antara jumlah tenaga dengan beban kerja perawat di suatu rumah sakit (Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI, 2017). MAKP Modular berbasis produktivitas kerja terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena ia terdiri dari penggabungan metode tim dan primer. Penggabungan ini tentunya akan meningkatkan keberhasilan asuhan keperawatan yang dilakukan. Perawat sebagian kecil mengatakan bahwa ketenagaan perawat masih dirasa kurang. Hal ini bisa diakibatkan oleh adanya pembagian struktur organisasi yang dirasa kurang sesuai, karena tenaga perawat di RSUD Ibnu Sina masih terdapat perawat lulusan D3 Keperawatan.

Metode pemberian asuhan keperawatan pada penelitian ini didefinisikan sebagai cara kerja yang teratur dan sistematis digunakan untuk melaksanakan asuhan keperawatan dengan efisien. Hasil penelitian didapatkan bahwa perawat telah menerapkan MAKP modular, terdapat sentralisasi obat, telah memberikan penjelasan pada penerimaan pasien baru, timbang terima terlaksana dengan baik, terdapat ronde keperawat, supervisi, dan terdapat *discharge planning*. Hasil penelitian sebelumnya mengatakan bahwa terdapat hubungan MAKP dengan kepuasan pasien (Oktavia et al., 2017). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya (Nursalam, 2018). Hal penting dari kepuasan pasien adalah persepsi pasien bukan hal-hal aktual yang dipikirkan oleh produsen atau pemberi jasa.

Perawat sebagian kecil mengatakan bahwa merasa kurang pada pemilihan metode pemberian asuhan keperawatan. Hal ini bisa dikarenakan penerapan MAKP modular hanya dilaksanakan pada *shif* pagi, sedangkan *shif* sore dan *shif* malam menerapkan metode tim. Pendidikan perawat dengan lulusan DIII Keperawatan juga menjadi factor untuk tidak dapat dilaksanakannya MAKP modular pada semua shift.

Dokumentasi pada penelitian ini diartikan sebagai suatu catatan otentik berisi data lengkap dan nyata dari berbagai sumber yang bisa dibuktikan dan mampu dijadikan bukti hukum. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas perawat telah melakukan dokumentasi yang akurat, sesuai dengan standar professional dan etika peraturan dan kebijakan rumah sakit, serta mempertahankan keamanan dan kerahasiaan dokumentasi. Hasil penelitian sebelumnya didapatkan bahwa terdapat hubungan antara dokumentasi keperawatan dengan kepuasan pasien (Muryani, 2019). Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari output kinerja perawat yaitu melalui dokumentasi keperawatan yang akurat sesuai dengan standar, etika dan peraturan yang relevan, dapat sebagai alat komunikasi antar tim kesehatan dan dapat dipertanggungjawabkan akuntabilitasnya serta terjaga kerahasiaannya sehingga pasien merasa aman dan terpantau kondisi kesehatannya secara

berkesinambungan.

E. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Kepuasan pasien yang optimal dapat dicapai melalui peningkatan karakteristik pekerjaan, dengan demikian rumah sakit perlu mengoptimalkan jadwal kerja perawat, SOP asuhan keperawatan, dan *feedback* yang positif.

2. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya dalam pengembangan ilmu manajemen keperawatan, khususnya dalam pengembangan tahap *work behaviour* dan *job performance*. Serta ditambahkan variabel lain yang belum diteliti yaitu factor eksternal seperti kebijakan rumah sakit berkaitan dengan penerapan MAKP modular.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Andria, E. W. (2016). *Hubungan Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi*.
- Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Perawatan Dewasa Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1).
- Broxton, A. (2014). A quantitative correlational study of job satisfaction and level of income and education among nurses in nursing homes in Central Florida. In *Quantitative Correlational Study of Job Satisfaction & Level of Income & Education Among Nurses in Nursing Homes in Central Florida* (Issue December).
- Endah Indrawati. (2018). *Efektifitas penerapan manajemen asuhan keperawatan model tim dan model primer terhadap mutu asuhan keperawatan di ruang rawat inap rsud karawang tahun 2018*.
- Fadriyanti, Y., & Suryarinilsih, Y. (2018). Hubungan Jam Kerja dan Karakteristik Perawat Pelaksanan dengan Penerapan Sasaran keselamatan Pasien pada Rumah Sakit di Kota Padang. *Menara Ilmu*, XII(6), 170–178.
- Gibson, J. L. (1987). *Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Proses*. Binarupa Aksara.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset.
- Hasanah, L. (2015). Hubungan Pendidikan Dan Pelatihan Dengan Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rsud Muntilan Kabupaten Magelang. *Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta 2015*.
- Hidayah, N. (2014). *Manajemen model asuhan keperawatan profesional (makp) tim dalam peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit*. VII(2).
- Lamarche, P., & Maillet, L. (2016). The performance of primary health care

- organizations depends on interdependences with the local environment. *Journal of Health, Organisation and Management*, 30(6), 836–854. <https://doi.org/10.1108/JHOM-09-2015-0150>
- Manularang, M. (2011). *Manajemen Personalia*. Ghalla Indonesia.
- Muryani. (2019). *Upaya Optimalisasi Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Model Tim Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Babat*.
- Nayeri.N.D, A.Nazari, M.Selsali, & Ahmadi, F. (2006). Viewpoints of Nurses about Productivity and The Effects Of Current Evaluation Process on It. *Scientific Magazine Yafte* 7, 91–100.
- Nayeri.N.D, Salehi, T., & A.A. (2011). Quality of work life and productivity among Iranian nuerses. *Contemporary Nurse* 39, 39(1), 106–118.
- Nugrahandini, E. (2015). *Hubungan pengetahuan dan sikap perawat dengan motivasi pelaksanaan model praktik keperawatan profesional di rumah sakit jogja kota yogyakarta*.
- Nurelisa. (2016). *Hubungan Managemen Berbasis Kompetensi dengan kepuasan kerja Perawat di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo*. 1–144.
- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Oktavia, K. W., Utami, N. W., & Maemunah, N. (2017). *Hubungan Pelaksanaan Makp Kasus Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Intensif (Iri) Rs Panti Waluya Sawahan Malang*. *Nursing News*, 2, 3.
- Pratiwi, N. (2013). *Pengaruh karakteristik pekerjaan dan penggunaan teknologi informasi terhadap komitmen organisasi*. 5, 8–9.
- Sasmita, F. N., Arif, Y., & Anggraini, S. D. (2019). Hubungan Seleksi Sdm Dengan Produktivitas Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang Rawat Inap Rsup Dr. M.Djamil Padang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sumijatun. (2010). *Konsep dasar menuju keperawatan professional*. CV.Trans Info Media.
- Suwarto. (2017). *Pengembangan Tes Diagnostik Dalam Pembelajaran*. Pustaka Pelajar.
- Ulfa, A. N. F. (2014). Hubungan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Tim Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rsu Labuang Baji Makassar. *Telematics and Informatics*, 19(1), 27–40.