

PENGARUH PENERAPAN METODE ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL (MAKP): METODE TIM TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Sukma Yunita, Sakti Perdana Siregar, Masdalifa Pasaribu, Putri Salsabila

Universitas Haji Sumatera Utara

E-mail : sukmayunita2807@gmail.com; rasyidsiregar2010@gmail.com; pasaribumasdalifa@gmail.com; salsabilaputri302@gmail.com

Abstract

Providing optimal nursing care is key to improving patient satisfaction. However, conditions on the ground reveal an overlap of nurses duties during critical hours, as well as complaints from patients regarding slow responses from nurses. This study aimed to determine the impact of implementing the Professional Nursing Care Model (MAKP): Team Method on patient satisfaction at RSUD Rantauprapat in 2026. This was a quantitative analytic correlational study utilizing a cross-sectional approach. Data collection was conducted over a three-week period in the surgical inpatient ward of RSUD Rantauprapat, with a sample size of 60 respondents selected via purposive sampling. The instruments used were an SOP observation sheet for the implementation of the MAK P Team and a questionnaire to measure patient satisfaction. Data analysis included univariate analysis and bivariate analysis using an alternative Chi-Square test, namely the Likelihood Ratio test. The univariate analysis showed that the majority of the MAK P team implementation at RSUD Rantauprapat was in the fair category, with 54 respondents (90.0%), and the majority of patient satisfaction levels were in the satisfied category, with 41 respondents (68.3%). The bivariate analysis using the Likelihood Ratio test yielded a $p\text{-value} = 0.004 < \alpha (0.05)$, which means that the implementation of the MAK P team has a significant effect on patient satisfaction so H_a is accepted. The conclusion of this study indicate that the implementation of MAK P team method has a significant impact on patient satisfaction levels in the surgical inpatient ward of RSUD Rantauprapat in 2026. The hospital management is suggested to optimize the roles and coordination of nursing care providers through regular supervision so that the quality of service can be improved from the fair to the good category in order to maximize patient satisfaction.

Keywords: MAK P Team, Patient Satisfaction, Surgical Inpatient Ward

Abstrak

Pemberian asuhan keperawatan yang optimal merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Namun, fenomena di lapangan menunjukkan adanya tumpang tindih tugas perawat saat jam kritis serta keluhan dari pasien terkait lambatnya respons perawat. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Metode Tim terhadap kepuasan pasien di RSUD Rantauprapat Tahun 2026. Jenis penelitian kuantitatif analitik korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan selama tiga minggu di ruang rawat inap bedah RSUD Rantauprapat dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi SOP untuk penerapan MAK P Tim dan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien. Analisis data meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji alternatif *Chi-Square* yaitu uji *Likelihood Ratio*. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas penerapan MAK P tim di RSUD Rantauprapat berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 54 responden (90%) dan tingkat kepuasan pasien mayoritas berada pada kategori puas yaitu sebanyak 41 responden (68,3%). Hasil analisis bivariat dengan uji *likelihood ratio* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0.004 < \alpha (0.05)$, yang berarti penerapan MAK P tim berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga H_a diterima. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Metode Asuhan Keperawatan



Profesional (MAKP) tim memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD Rantauprapat Tahun 2026. Pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk mengoptimalkan peran dan koordinasi pelaksana asuhan keperawatan melalui supervisi berkala agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan dari kategori cukup menjadi baik demi memaksimalkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: MAKP Tim, Kepuasan Pasien, Ruang Rawat Inap Bedah

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama kualitas layanan kesehatan, yang mencerminkan pengalaman subjektif pasien terhadap aspek seperti komunikasi, perawatan, dan hasil pengobatan. Hal ini menjadi perhatian di berbagai negara karena semakin tinggi kepuasan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam pengobatan dan hasil kesehatan yang didapat. Menurut laporan *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2022, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit secara umum berkisar 70-80%, namun angka ini masih dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti waktu tunggu dan interaksi dengan tenaga kesehatan (1).

Di Indonesia, berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) pada tahun 2023, kepuasan pasien di rumah sakit umum mencapai 75%. Dalam hal ini yang menjadi tantangan utama terletak pada aspek pelayanan perawatan yang memerlukan pendekatan terstruktur dalam upaya peningkatan kepuasan pasien (2).

Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) adalah pendekatan sistematis dalam memberikan perawatan yang melibatkan pengkajian, diagnosa, intervensi, implementasi, dan evaluasi asuhan keperawatan, dengan tujuan untuk memberikan perawatan secara menyeluruh atau holistik. Secara umum, MAKP telah terbukti meningkatkan kualitas asuhan perawatan, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan hasil bagi pasien.

Pada studi internasional, seperti yang diterbitkan oleh *American Nurses Association* (ANA), menunjukkan bahwa penerapan MAKP dapat meningkatkan kepuasan pasien hingga 15-20% melalui pendekatan yang lebih terkoordinasi (3). Dalam hal ini, MAKP

berperan sebagai kerangka kerja yang menghubungkan praktik keperawatan dengan kepuasan pasien, karena menjamin pelayanan asuhan keperawatan yang konsisten serta responsif terhadap kebutuhan individu.

Salah satu bentuk dari MAKP adalah metode tim, yang melibatkan kerja sama antar tenaga kesehatan profesional seperti perawat, dokter, dan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan asuhan keperawatan. Metode ini fokus pada pembagian tugas, komunikasi yang baik dan efektif, serta pengambilan keputusan secara bersama, berbeda dari pendekatan yang dilakukan secara individual. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan metode tim dalam MAKP dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi asuhan, sehingga memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pasien melalui penurunan waktu respons dan peningkatan koordinasi tim. (4)

Mengungkapkan dalam *Journal of Nursing Management* (2022) bahwa metode tim mampu mengurangi kesalahan pelayanan asuhan keperawatan hingga 25%, yang berdampak positif pada pengalaman pasien. Hal ini menjadikan metode tim sebagai metode yang paling tepat dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kaitan erat antara MAKP tim dengan kepuasan pasien terletak pada pembagian tanggung jawab yang terstruktur oleh ketua tim dengan perawat pelaksana melalui koordinasi yang solid sehingga asuhan keperawatan dapat diberikan secara lebih berkesinambungan, responsif, dan terencana. Hal ini secara langsung akan mengurangi kesenjangan komunikasi dan keterlambatan tindakan, yang pada akhirnya akan membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima (5).

Di Indonesia, kepuasan pasien masih



dipengaruhi oleh tantangan spesifik di rumah sakit, yaitu penerapan MAKP tim yang belum merata. Hal ini tentu mempengaruhi kualitas asuhan perawatan. Menurut jurnal Keperawatan Indonesia oleh (6), di rumah sakit swasta kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan hanya mencapai 68%. Dalam hal ini, yang menjadi masalah utama yaitu koordinasi tim yang tidak optimal sehingga menyebabkan penundaan perawatan dan ketidakpuasan pasien (7).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rantauprapat merupakan rumah sakit umum daerah milik Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu yang memiliki peran penting sebagai pusat rujukan utama bagi masyarakat di wilayah Labuhanbatu, Labuhanbatu Utara, dan Labuhanbatu Selatan. Sebagai rumah sakit dengan kategori Tipe B, RSUD Rantauprapat memiliki volume pasien yang sangat tinggi, baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap. Tingginya angka hunian tempat tidur atau *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang sering kali melampaui kapasitas ideal menuntut sistem pengorganisasian asuhan keperawatan yang sangat efektif agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti melalui observasi di salah satu ruang rawat inap RSUD Rantauprapat pada 20 Januari 2026, ditemukan beberapa fenomena terkait penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim, yaitu koordinasi yang belum optimal antara ketua tim dengan perawat pelaksana. Sering terjadi tumpang tindih tugas (*overlap*) saat jam-jam kritis, seperti saat penerimaan pasien baru secara bersamaan atau saat prosedur medis darurat, yang menyebabkan pelayanan terkesan tidak terstruktur. Selain itu, peneliti memperoleh data rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) di tahun 2025 sebesar 79,85% dan *Turn Over Interval* (TOI) sebesar 0,79 hari. Melalui survei singkat menggunakan kuesioner sederhana terhadap 10 orang pasien rawat inap, didapatkan hasil bahwa 3 pasien (30%) merasa perawat kurang memberikan informasi mengenai rencana perawatan sehari-hari, dan 3 pasien (30%) mengeluhkan

respon perawat yang lambat terutama di malam hari. Keluhan ini berkaitan langsung dengan aspek *Responsiveness* (ketanggapan) dan *Assurance* (jaminan) dalam dimensi kepuasan pasien.

Masalah ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan pasien terhadap pelayanan profesional dengan kenyataan penerapan MAKP Tim di lapangan. Mengingat peran RSUD Rantauprapat sebagai wajah pelayanan publik di Labuhanbatu, maka tidakoptimalan penerapan metode tim ini dapat mempengaruhi turunnya citra rumah sakit serta kualitas pemulihan pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Metode Tim Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Rantauprapat Tahun 2026” untuk membuktikan secara ilmiah sejauh mana pengaruh MAKP metode tim ini terhadap peningkatan kepuasan pasien di RSUD Rantauprapat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain observasional korelasional dan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Penelitian dilaksanakan di RSUD Rantauprapat pada bulan Maret–April 2026 untuk menganalisis hubungan antara penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) metode tim sebagai variabel independen dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Populasi penelitian berjumlah 150 pasien rawat inap bedah, sedangkan sampel sebanyak 60 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi menggunakan lembar checklist Standar Operasional Prosedur (SOP) MAKP metode tim serta kuesioner kepuasan pasien yang telah teruji valid dan reliabel. Penelitian juga menerapkan prinsip etika penelitian yang



meliputi *informed consent*, *anonymity*, dan *confidentiality* untuk menjamin hak serta kerahasiaan responden (8) (9).

Data yang diperoleh diolah melalui tahapan *editing*, *coding*, *entry*, dan *tabulation* sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis data dilakukan secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi masing-masing variabel dalam bentuk frekuensi serta persentase, sedangkan analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara penerapan MAKP metode tim dengan kepuasan pasien. Apabila asumsi uji Chi-Square tidak terpenuhi, analisis dilanjutkan menggunakan uji Likelihood Ratio sebagai alternatif. Hasil analisis digunakan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai hubungan penerapan MAKP metode tim terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Rantauprapat (9) (10).

HASIL PENELITIAN

Data Demografi

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Lama Rawatan

Kategori	f	%
Usia		
17-24 Tahun	3	5,1
25-34 Tahun	23	38,3
35-49 Tahun	29	48,3
50-64 Tahun	5	8,3
Jenis Kelamin		
Pria	34	56,7
Wanita	26	43,3
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	3	5
Pegawai Negeri	15	25
Pegawai Swasta	16	26,7
Buruh	7	11,7
Pedagang	14	23,3
Tidak Bekerja	5	8,3
Lama Rawatan		
Kurang dari 3 hari	4	6,7
3-6 hari	56	93,3
Di atas 7 hari	0	0
Total	60	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden di ruang rawat inap bedah RSUD Rantauprapat berusia 35-49 tahun sebanyak 29 responden (48,3%).

Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah pria dengan jumlah 34 responden (56,7%). Kemudian mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 16 responden (26,7%) dengan mayoritas lama rawatan 3-6 hari 56 responden (93,3%).

Data Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Metode Tim

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Penerapan MAKP Tim

Tingkat Penerapan MAKP Tim	f	%
Kurang	5	8,3
Cukup	54	90
Baik	1	1,7
Total	60	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui tingkat penerapan MAKP metode tim dari 60 responden dengan mayoritas Cukup berjumlah 54 responden (90%).

Data Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Rantauprapat Tahun 2026

Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	2	3,3
Puas	41	68,3
Sangat Puas	17	28,4
Total	60	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui tingkat kepuasan pasien dari 60 responden dengan mayoritas Puas berjumlah 41 responden (68,3%).

Pengaruh Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Metode Tim Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengaruh Penerapan MAKP Tim Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Rantauprapat Tahun 2026



Penerapan MAKP Tim	Kepuasan Pasien						Total	%	p-value
	Tidak Puas	%	Puas	%	Sangat Puas	%			
Kurang	2	3,3	3	5	0	0	5	8,3	0,004
Cukup	0	0	38	63,3	16	26,7	54	90	
Baik	0	0	0	0	1	1,7	1	1,7	
Total	2	3,3	41	68,3	17	28,4	60	100	

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa penerapan MAKP Tim tergolong dalam kategori Cukup dengan jumlah 54 responden (90%), sebagian besar menyatakan tingkat kepuasan pasien dalam kategori Puas sebanyak 38 responden (63,3%). Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *Likelihood Ratio* diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,004 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan metode asuhan keperawatan profesional (MAKP): Metode Tim terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD Rantaupraptat Tahun 2026.

PEMBAHASAN

Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Metode Tim di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Rantaupraptat Tahun 2026

Berdasarkan hasil penelitian tingkat penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): metode tim menunjukkan mayoritas responden tergolong dalam kategori cukup dengan jumlah 54 responden (90%), kategori kurang sebanyak 5 responden (8,3%) dan kategori baik 1 responden (1,7%).

MAKP Tim merupakan model praktik keperawatan yang dilakukan oleh sekelompok perawat kepada sekelompok klien (2-3 tim per grup) yang dipimpin oleh perawat teregistrasi dan berpengalaman serta memiliki pengetahuan dalam bidangnya (7). Model ini memiliki keterikatan antara kepala ruangan, ketua tim, dan anggota tim yang dibangun atas dasar pemberdayaan pada perawat melalui kekuasaan atasan kepada bawahan (11). Konsep metode tim ini didasarkan kepada falsafah bahwa sekelompok tenaga keperawatan bekerja sama secara terkoordinasi dan kooperatif

sehingga dapat berfungsi secara menyeluruh dalam memberikan asuhan keperawatan kepada setiap pasien (12).

Berdasarkan hasil observasi pelaksanaan MAKP, peneliti menemukan bahwa mayoritas perawat secara konsisten melakukan tindakan yang tertera pada pertanyaan nomor 8 hingga nomor 11. Poin-poin ini meliputi koordinasi dalam pemberian asuhan, pelaksanaan tindakan keperawatan yang terencana, hingga proses evaluasi harian terhadap kondisi pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian (13) yang menyatakan bahwa dalam model tim, keberhasilan perawat pelaksana dalam menjalankan intervensi yang terencana dan melakukan pemantauan perkembangan pasien secara konsisten merupakan kontributor terbesar terhadap persepsi positif pasien. Hal ini mendukung teori (5) bahwa pelaksanaan proses keperawatan yang berkesinambungan seperti yang tercermin pada poin 8-11 adalah kunci utama dalam menjamin mutu asuhan yang dirasakan langsung oleh penerima layanan.

Peneliti berasumsi bahwa proses asuhan keperawatan yang diberikan secara optimal akan meningkatkan rasa puas atas pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa layanan kesehatan. Pentingnya peran dalam metode atau model praktik keperawatan adalah untuk menyesuaikannya dengan semua perawat di lapangan dan lingkungan kerja, sehingga memungkinkan mereka membantu memenuhi kebutuhan dasar pasien dengan maksimal, sesuai dengan harapan untuk meningkatkan kesehatan secara optimal (13).

Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Rantaupraptat Tahun 2026

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien didapatkan mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 41



responden (68,3%), sangat puas sebanyak 17 responden (28,3%), dan tidak puas sebanyak 2 responden (3,3%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat di RSUD Rantauprapat.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, dimulai dari pertama kali datang sampai meninggalkan tempat pengobatan. Menurut (14), ada lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien, yaitu keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan pasien, ketanggapan (*responsiveness*) merupakan sikap petugas kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) merupakan perilaku, pengetahuan, dan kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, empati (*empathy*) merupakan upaya petugas kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus pada pasien secara individual dengan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien, bukti fisik (*tangible*) dapat diartikan sebagai kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (14).

Berdasarkan hasil penelitian jika ditinjau dari butir pertanyaan kuesioner, mayoritas responden memilih setuju bahkan sangat setuju pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *empathy* (empati). Pasien merasa bahwa ruangan yang bersih serta sikap peduli perawat merupakan indikator utama dari kualitas rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian (15) yang menyatakan bahwa bagi pasien rawat inap, lingkungan yang tertata dengan baik dan perawat yang

mudah diajak berkomunikasi merupakan bentuk pelayanan yang paling mudah dievaluasi. Hal ini mendukung teori (5) bahwa kualitas asuhan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis tetapi juga dari sejauh mana pasien merasa nyaman secara emosional selama proses penyembuhan.

Meskipun angka kepuasan tergolong sangat tinggi, berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya hambatan pada aspek *reliability* (keandalan). Data menunjukkan sebanyak 33 responden (55%) dari 60 responden menyatakan tidak setuju pada poin pernyataan “ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika anda membutuhkan”. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan layanan pada dimensi keandalan. Penelitian (16). menjelaskan bahwa keterlambatan pemberian asuhan keperawatan profesional sering kali berkaitan dengan beban kerja yang tinggi dan rasio perawat terhadap pasien yang tidak seimbang. Namun, fenomena kepuasan yang tetap tinggi secara keseluruhan meskipun terdapat kekurangan dalam hal ketepatan waktu mengindikasikan adanya “efek kompensasi”. Peneliti berasumsi bahwa kualitas fasilitas yang memadai dan kedekatan emosional perawat dengan pasien dapat mengurangi dampak negatif dari rendahnya *reliability* di lapangan.

Berdasarkan data demografi responden juga mendukung temuan hasil analisis diatas, dimana mayoritas usia responden ada di rentang 35-49 tahun sebanyak 29 responden (48,3%). Menurut klasifikasi (17), usia tersebut merupakan masa dewasa madya. Pada rentang usia ini, individu dianggap telah memiliki kematangan berpikir dan pengalaman hidup yang mempengaruhi cara mereka menilai kualitas pelayanan serta mereka cenderung lebih menghargai nilai-nilai estetika dan keramahan dalam pelayanan.

Hal ini sejalan dengan teori (18) yang menyatakan bahwa bertambahnya usia, maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir. Dalam konteks kepuasan, pasien pada rentang usia ini cenderung memberikan penilaian yang



lebih objektif dan selektif. Berdasarkan penelitian (19), responden yang lebih tua umumnya menunjukkan tingkat toleransi yang lebih tinggi terhadap kekurangan teknis selama mereka diperlakukan dengan penuh rasa hormat. Hal ini menjelaskan mengapa meskipun ada masalah terkait ketepatan waktu, mayoritas responden tetap menilai pengalaman mereka dengan puas. Peneliti berasumsi bahwa kematangan usia ini membuat responden lebih fokus terhadap kualitas interaksi perawat-pasien dibandingkan ketepatan waktu pelayanan.

Selain usia, lama rawatan juga mendukung hasil temuan analisis di atas, dimana mayoritas responden memiliki rentang waktu 3-6 hari rawatan sebanyak 56 responden (93,3%). Rentang ini merupakan rata-rata rawat inap atau AvLOS (*Average Length of Stay*) yang ideal menurut (20). Dalam durasi ini, pasien sudah mengalami siklus lengkap asuhan keperawatan mulai dari pengkajian, *handover* (timbang terima), hingga evaluasi perkembangan, serta pasien memiliki waktu yang cukup untuk mengamati koordinasi antara ketua tim (katim) dengan Perawat Pelaksana (PP). Asumsi peneliti menunjukkan bahwa rentang 3-6 hari adalah durasi ideal bagi pasien untuk melihat hasil nyata dari perencanaan asuhan (*nursing care plan*), dimana frekuensi interaksi dengan perawat sudah cukup intensif untuk membangun kepercayaan, namun belum mencapai titik kejenuhan.

Pengaruh Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): Metode Tim Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Rantauprapat Tahun 2026

Berdasarkan hasil uji *Likelihood ratio* pada penelitian ini didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,004 < \alpha 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): metode tim terhadap kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa 90% responden yang memiliki penilaian cukup terhadap penerapan MAKP tim menimbulkan kepuasan pasien dalam menerima layanan

kesehatan sebanyak 68,3%. Meskipun penerapan MAKP tim secara mayoritas berada pada kategori cukup, tingkat kepuasan pasien tetap berada pada level yang tinggi. Hal ini dapat ditinjau melalui lembar observasi pada item nomor 8 hingga 11 yang menunjukkan konsistensi perawat dalam melakukan koordinasi pemberian asuhan, pelaksanaan tindakan terencana, dan evaluasi harian terhadap kondisi pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian (21) yang menekankan bahwa keberhasilan metode tim sangat ditentukan oleh konsistensi intervensi dan pemantauan harian. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian (22) yang mengonfirmasi bahwa efektivitas manajemen tim berkontribusi langsung pada persepsi positif pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adanya dinamika data pada Tabel 4.4, dimana terdapat 3 responden (5%) yang menyatakan puas meskipun penerapan MAKP dinilai kurang, serta 16 responden (26,7%) yang merasa sangat puas pada kategori MAKP cukup. Fenomena ini dapat ditinjau melalui dimensi kualitas pelayanan yang berdasarkan hasil penelitian, skor tertinggi responden dengan skala setuju dan sangat setuju terkonsentrasi pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *empathy* (empati) sedangkan untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan) masih banyak yang memilih tidak setuju. Sebagaimana dijelaskan oleh (5), kepuasan pasien bersifat multidimensi, yaitu ketika pasien merasa lingkungan perawatannya bersih dan perawat menunjukkan perhatian yang tulus, mereka cenderung memberikan toleransi terhadap keterlambatan teknis dalam prosedur asuhan. Hal ini sejalan dengan penelitian (15) yang mengemukakan bahwa di rumah sakit pemerintah, kenyamanan fasilitas fisik dan sikap ramah perawat sering kali menjadi faktor yang mampu menutupi kekurangan dalam aspek ketepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan data demografi, mayoritas responden berada pada rentang usia 35-49 tahun (dewasa madya). Hal ini menjadi faktor internal yang sangat berpengaruh terhadap munculnya penilaian sangat puas pada



penerapan MAKP yang hanya mencapai kategori cukup. Kelompok usia yang lebih matang cenderung memiliki stabilitas emosional dan ambang batas harapan yang lebih realistis terhadap pelayanan di instansi publik. Temuan ini didukung oleh penelitian (19) yang menyatakan bahwa responden usia dewasa cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi karena lebih terfokus pada aspek rasa aman dan kesantunan daripada ketepatan prosedur administratif. Selain itu, menurut (23), pasien usia dewasa sering kali merasa sangat puas apabila kebutuhan klinis dasar mereka terpenuhi dan disertai dengan lingkungan yang tenang, meskipun sistem koordinasi tim perawat secara profesional belum berada pada level optimal.

Dengan demikian peneliti berasumsi bahwa penerapan MAKP tim di RSUD Rantauprapt telah memberikan kerangka asuhan yang memadai terutama pada pelayanan asuhan keperawatan. Namun, tingginya angka kepuasan pasien lebih banyak didorong oleh perpaduan antara fasilitas rumah sakit yang layak dan kualitas hubungan interpersonal perawat-pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di lokasi penelitian merupakan hasil dari gabungan antara kualitas lingkungan fisik, kematangan usia responden, dan empati perawat yang mampu menyeimbangkan kekurangan pada aspek ketepatan waktu pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): metode tim terhadap kepuasan pasien di RSUD Rantauprapt Tahun 2026, diketahui bahwa penerapan MAKP metode tim di ruang rawat inap bedah sebagian besar berada pada kategori cukup, yaitu sebanyak 54 responden (90%). Sementara itu, tingkat kepuasan pasien didominasi oleh kategori puas, dengan jumlah 41 responden (68,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan metode tim dalam pemberian asuhan keperawatan telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan sebagian besar pasien

sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang baik.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP): metode tim terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD Rantauprapt Tahun 2026, yang dibuktikan dengan nilai $p = 0,004$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan MAKP metode tim, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Dengan demikian, penerapan MAKP metode tim dapat menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan sekaligus kepuasan pasien di rumah sakit.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar institusi pendidikan memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam pengembangan ilmu keperawatan dan bahan pembelajaran mengenai penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) metode tim. Bagi RSUD Rantauprapt, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui optimalisasi penerapan MAKP metode tim guna meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti lingkungan pelayanan, kelayakan fasilitas kesehatan, dan beban kerja perawat, serta menggunakan desain penelitian, teknik pengambilan sampel, dan metode wawancara yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan akurat.

REFERENSI

1. World Health Organization (WHO). (2022). Patient Safety: Global Patient Safety Action Plan 2021–2030.
2. Kementerian Kesehatan RI. (2023). Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan



- Tahun 2023.
3. American Nurses Association (ANA). (2021). *Nursing: Scope and Standards of Practice* (4th ed.).
4. Smith, J., Roberts, A., & Taylor, M. (2022). Impact of Nursing Care Models on Patient Satisfaction in Acute Care Settings: A Systematic Review. *Journal of Nursing Management*, 30(4), 1125–1138.
5. Nursalam. (2022). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (6th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
6. Zulani, Hariyanto, S., Maria, D., Tauran, I., Urifah, S., Sugiarto, A., Muhsinah, S., Kurwiyah, N., Mairisi, E. L. D., Manik, M. J., Juliani, E., & Kuswati, A. (2023). *Keperawatan Profesional*.
7. Wulandari, S., Handayani, T., & Lestari, D. (2023). Analisis Penerapan Metode Tim Terhadap Efektivitas Asuhan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 7(1), 4558.
8. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
9. Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
10. Dahlan, M. S. (2016). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi Menggunakan SPSS*.
11. Yulianti, M. G., Triharini, M., & Wahyudi, A. S. (2024). Model Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Berbasis Structural Empowerment Terhadap Kualitas Kehidupan Kerja Perawat. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6(1), 1278–1286.
12. Yunita, S., & Rabithah, R. (2021). Pengaruh Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional: Metode Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana (Vol. 1, Number 1). Bulan Januari.
13. Sari, C. A., Basuki, D., & Merbawani, R. (2020). Penerapan Metode Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) Tim Primer di Rumah Sakit: Studi Literatur Review. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah (JKM)*, Vol.5, No.2.
14. Effendi, F., & Junita, S. (2020). *Manajemen Keperawatan: Teori dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
15. Mardiana, D., & Rahayu, S. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 156–164.
16. Hidayat, A., & Wahyuni, S. (2022). Beban Kerja Perawat dan Koordinasi Tim dalam Penerapan MAKP di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia (ARSI)*, 8(2), 98–105.
17. Departemen Kesehatan RI. (2009). *Kategori Usia Dalam Sistem Kesehatan Nasional*.
18. Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
19. Kurniawati, A., & Saputra, R. (2021). Pengaruh Karakteristik Demografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 12(3), 210–218.
20. Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Kebidanan, Keperawatan, dan Farmasi*.
21. Huda, N., & Rosyidi, I. (2023). Efektivitas Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Metode Tim dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 6(1), 45–52.
22. Sutriyanti, Y., & Mulyadi. (2021). Hubungan Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 5(1), 312–320.



23. Pratama, A. (2024). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Fasilitas Rumah Sakit: Sebuah Studi Evaluasi. Jurnal Riset Kesehatan Nasional, 13(1), 22–30.

