HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL TIM DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :
RASMI RAMBU BANGI LOKAT
2021610025

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2025

LEMBAR PERSETUJUAN

HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL TIM DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

SKRIPSI

OLEH:

RASMI RAMBU BANGI LOKAT

2021610025

Disetujui oleh Dosen pembimbing
Untuk dipertahankan didepan tim penguji
Pada tanggal 18/03/2025

Pembimbing Utama	Dosen Pembimbing Pendamping
Dr. Ani Sutriningsih S. Kep., Ns., M. Kep	Neni Maemunah, S.Kp., MMRS.
NIDN. 0726038302	NIDN: 0713077604

Mengetahui
Ketua Program Studi

Sirli Mardiana Trishinta, S. Kep., Ns., M. Kep

NIDN:0727129103

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN PENERAPAN MODEL ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL TIM DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

RASMI RAMBU BANGI LOKAT

2021610025

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Malang
Pada Tanggal: 18/03/2025

Tim Penguji:

1. Dr. Ani Sutriningsih S.Kep., Ns., M.Kep
   NIDN. 0726038302

2. Neni Maemunah, S.Kp., MMRS.
   NIDN: 0713077604

3. Yanti Rosdiana, S.Kep.,Ns., M.Kep

   NIDN: 0720088704

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Prof. Dr. Ir. KGS, Ahmadi., MP
NIDN. 0027126501

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : Rasmi Rambu Bangi Lokat

Nim : 2021610025

Program Studi : Sarjana Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "**Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang"** merupakan karya tulis yang saya buat menurut pengamatan serta keyakinan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini. Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar saya bersedia menerima sangsi akademik apapun dari Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 03 Maret 2025

Yan[illegible]taan



Rasmi Rambu Bangi Lokat

Nim: 2021610025

RIWAYAT HIDUP



Rasmi Rambu Bangi Lokat, lahir di Wailolung, Kecamatan Katikutana Selatan, Kabupaten Sumba Tengah, Provinsi Nusa Tengggara Timur pada Tanggal 04 Desember 2003 merupakan anak dari Ibu Padu Leba. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri Maloba 2015. Pada Tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Waibakul kemudian lulus pada tahun 2018, kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Waibakul Pada Tahun 2019, dan kemudian lulus pada tahun 2021 serta mulai pada Tahun 2021 sampai dengan penulis terdaftar sebagai Mahasiswa S1 Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

“ MOTTO”

“Karena itu Aku berkata kepadamu: apa saja yang kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan di berikan kepadamu”

Markus 11:24

“Hidup adalah perjuangan, tidak ada perjuangan tanpa pengorbanan”

Ariance Sabarua

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Judul dari skripsi ini yaitu "**Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang"** Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapakan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Rambu yang bekerja sebagai petani di Praikisi, Perempuan itu Nenekku, Padu Leba namanya. Yang membesarkan dan merawat penulis dengan kasih serta Segalah hal yang telah ditempuh penulis sampai dengan saat ini, tidak terlepas dari perannya. Cinta, doa dan ketulusan akan selalu menjadi pijakan terkuat dalam kehidupan penulis.
3. Mama tersayang Mia Rambu Lailu Laka, beliau menjadi seorang ibu sekaligus Ayah dalam hidup penulis yang selalu memberikan cinta tanpa henti yang walaupun beliau tidak pernah berada di posisi penulis saat ini, beliau bekerja keras selalu sabar dalam tantangan dan memberikan dorongan serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Adik tercinta Ritlen, yang selalu bersama dengan penulis di manapun, apapun keadaanya serta selalu memberikan kasih sayang dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kakak tercinta Yovi dan Yules, yang selalu menyayangi dan menyemangati penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Yosua Marabi Anamuli, laki-laki yang selalu memberikan suport dalam bentuk apapun serta selalu menyemangati penulis hingga penulis sampai di titik ini.
7. Sahabat tercinta Erly, Elite, Ensrivivi, Sterilizer21 dan teman- teman keperawatan angkatan 2021 yang selalu sabar dan sudah memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
8. Dr. Ani sutriningsih S. Kep., Ns., M. Kep selaku dosen pembimbing 1, Neni Maemunah, S.Kp., MMRS. pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Yanti Rosdiana, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Penguji juga pembimbing akademik, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan. maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
10. dr. Lisa setiawati, MMRS selaku Direktur Rs Panti Waluya Sawahan Kota Malang, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Rs Panti Waluya Sawahan Kota Malang.
11. Diri saya sendiri, Walaupun harus melewati berbagai proses yang membuat penulis jatuh bangun dalam proses ini tetapi Rasmi, *You Can Do It!*

    Terimakasih sudah bertahan.

Malang, 03 Maret 2025

Penulis

Rasmi Rambu Bangi Lokat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena Berkat dan Rahmat-Mu sehingga saya menjadi seseorang yang selalu bersyukur atas segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Judul dari skripsi ini yaitu "Hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang". Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapakan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc., Phd, Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
2. Prof. Dr. Ir. KGS. Ahmadi, M.P. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Fakultas Ilmu Kesehatan
3. Sirli Mardianna Trishinta, S.Kep., Ns., M.Kep., Ketua Progran Studi Ilmu Keperawatan, yang telah mengizinkan penulis untuk belajar di Program Studi Ilmu Keperawatan
4. Dr. Ani Sutriningsih, S.Kep., Ns., M.Kep. Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik
5. Neni Maemunah, S.Kp., MMRS. yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

6. Yanti Rosdiana, S.Kep., Ners., M.Kep selaku Penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. dr. Lisa setiawati, MMRS selaku Direktur Rs Panti Waluya Sawahan Kota Malang, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Rs Panti Waluya Sawahan Kota Malang.

Malang 03 Maret 2025
Penulis

Rasmi Rambu Bangi Lokat
2021610025

Lokat. R.R.B. 2025. Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang. Tugas Akhir, Program Studi Keperawatan, Fakultas Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang: (1) Ani Sutriningsih (2). Neni Maemunah.

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan saat ini kurang puas, yang disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim. Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analitik korelasi* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian sebanyak 44 perawat rawat inap dan pasien dengan jumlah sampel sebanyak 39 perawat dan 39 pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang, sampel diambil dengan teknik *porposive sampling.* Variabel independen adalah Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim, variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan berupa lembar kuesioner Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dan lembar kuesioner kepuasan. Analisis data menggunakan uji *spearman*. Hasil penelitian ini menunjukkan lebih dari setengahnya perawat di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang melakukan model asuhan keperawatan profesional tim pada kategori baik (64,1%). Lebih dari setengahnya pasien rawat inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas (66,7%). Ada hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang dengan nilai p-value: 0,001<0,05 dan nilai r: 0,491. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian tentang tentang faktor yang berhubungan penerapan dengan MAKP Tim dan tingkat kepuasan pasien yakni bentuk layanan kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim

Lokat. R.R.B. 2025. *Relationship between Team Professional Nursing Care Model and Patient Satisfaction Level at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang City. Final Project, Nursing Study Program, Faculty of Health, Tribhuwana Tunggadewi University, Malang:* (1) Ani Sutriningsih (2). Neni Maemunah.

ABSTRACT

Patient satisfaction with current health services is less than satisfactory, which is caused by many factors, one of which is the implementation of the Professional Nursing Care Model (MAKP) Team. The purpose of this study was to determine the relationship between the implementation of the professional nursing care model team and the level of patient satisfaction at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang City. The research design used in this study is correlational analytic using a cross-sectional approach. The study population was 44 inpatient nurses and patients with a sample size of 39 nurses and 39 inpatients at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang City, the sample was taken using purposive sampling technique. The independent variable is the Professional Nursing Care Model (MAKP) Team, the dependent variable is patient satisfaction. The instruments used were the Professional Nursing Care Model (MAKP) Team questionnaire sheet and the satisfaction questionnaire sheet. Data analysis used the Spearman test. The results of this study indicate that more than half of the nurses at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang City, carried out the professional nursing care model team in the good category (64.1%). More than half of the inpatients of Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang City have a level of satisfaction in the satisfied category (66.7%). There is a relationship between the implementation of the professional nursing care model team with the level of patient satisfaction at Panti Waluya Sawahan Hospital, Malang City with a p-value: 0.001 <0.05 and an r value: 0.491. It is expected that further research can conduct research on factors related to the implementation of the MAKP Team and the level of patient satisfaction, namely the form of health services.

Keywords: Patient Satisfaction, Team Professional Nursing Care Model

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
RIWAYAT HIDUP ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.3.1 Tujuan Umum 4
1.3.2 Tujuan Khusus 4
1.4 Manfaat Penelitian 5
1.4.1 Manfaat Teoritis 5
1.4.2 Manfaat Praktis 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Konsep Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim 6
2.1.1 Pengertian Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim 6
2.1.2 Sistem Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim 6
2.1.3 Indikator Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim 8
2.1.4 Tujuan Model Praktik Keperawatan Profesional Tim 9
2.1.5 Jenis Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim 9
2.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perubahan MAKP Tim 12
2.1.7 Pengukuran Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim 14
2.2 Konsep Kepuasan pasien 15
2.2.1 Pengertian kepuasan pasien 15

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 16
2.2.3 Indikator Kepuasan.....18
2.2.4 pengukuran kepuasan pasien..... 20
2.3 Hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien..... 20

BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN..... 24
3.1 Kerangka Konsep 24
3.2 Hipotesis..... 25

BAB IV METODE PENELITIAN 26
4.1 Desain Penelitian..... 26
4.2 Kerangka Kerja 26
4.3 Populasi dan sampel..... 27
4.3.1 Populasi 27
4.3.2 Sampel..... 27
4.3.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi..... 28
4.4 Teknik sampling..... 28
4.5 Lokasi dan waktu penelitian..... 29
4.6 variabel penelitian 29
4.7 Definisi Operasional..... 30
4.8 Instrumen Penelitian..... 30
4.9 Teknik Pengumpulan Data 31
4.10 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data 32
4.10.1 Teknik Pengolahan Data 32
4.10.2 Analisa Data 35
4.10.2.1 Analisi Univariat 35
4.10.2.2 Analisa Bivariat..... 36
4.11.3 Uji validitas Dan Reabilitas Kuesioner 37
4.12 Etika Penelitian..... 38

BAB V HASIL PENELITIAN..... 42
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 42
5.2. Data Umum Penelitian 43
5.3 Data Khusus Penelitian..... 44

BAB VI PEMBAHASAN 46
6.1. Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang 46
6.2. Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang 49
6.3. Hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang. 52
6.4 Keterbatasan Penelitian 54

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN 55
7.1 Kesimpulan 55
7.2 Saran 55

DAFTAR PUSTAKA 57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi operasional Hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. 31
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kuesioner makp tim 38
Tabel 4.3 Hasil uji relaiabel kuesioner makp tim 39
Tabel 5.1 Data umum responden perawat dan pasien di ruang rawat inap di rumah sakit panti waluya malang jawa timur. 43
Tabel 5.2 Model asuhan keperawatan profesional tim di rumah sakit panti waluya malang 44
Tabel 5.3 Tingkat kepuasan pasien di rumah sakit panti waluya sawahan kota malang 44
Tabel 5.4 Hubungan Penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang 24

Gambar 4.1 Kerangka kerja Hubungan penerapan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang 27

Gambar 11.1. peneliti sedang menjelaskan maksud dan tujuan serta mendampingi responden menandatangani lembar persetujuan 87

Gambar 11.2. peneliti sedang menjelaskan cara pengisian kuesioner 88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Permohonan Menjadi Responden..... 63
Lampiran 2: Lembar Kesediaan Menjadi Responden 64
Lampiran 3:Kisi-Kisi Lembar Kuesioner..... 65
Lampiran 4: Lembar Kuesioner..... 66
Lampiran 5: Lembar Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas..... 69
Lampiran 6: Tabulasi Data..... 75
Lampiran 7: Hasil Analisis Data 80
Lampiran 8: Surat Penelitian..... 83
Lampiran 9: Keterangan Laiak Etik..... 84
Lampiran 10: Kartu Konsul Pembimbimng 1 Dan Pembimbing 2..... 85
Lampiran 11: Dokumentasi..... 87