

**HUBUNGAN KUALITAS PENERAPAN NILAI-NILAI PROFESIONAL
DALAM MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN (MPKP)
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III
RSU PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh:
SUMARJIANTO
201110201180**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2013**

**HUBUNGAN KUALITAS PENERAPAN NILAI-NILAI PROFESIONAL
DALAM MODEL PRAKTIK KEPERAWATAN (MPKP)
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III
RSU PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI



STIKES
Aisyiyah
Disusun Oleh:
SUMARJIANTO
201110201180
Y O G Y A K A R T A

Telah Disetujui Oleh Pembimbing :

Pada Tanggal:
23 Februari 2013

Pembimbing

Tenti Kurniawati, S.Kep.Ns., M.Kep

**THE CORRELATION OF APPLYING PROFESSIONAL VALUES QUALITY IN
PRACTICAL MODEL OF PROFESSIONAL NURSING (MPKP)
WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN 3rd CLASS
WARD IN PKU. MUHAMMADIYAH
HOSPITALBANTUL¹
Sumarjianto² Tenti Kurniawati³**

ABSTRACT

Background: One of the determining factors of patient satisfaction is the quality of nurses professional value application, and it even becomes a determining factor for the image of health institutions (hospitals) in the eyes of the public. The result of preliminary study obtained from 25 patients, 7 of them stated that they were not satisfied with the nurses' attitude during providing service such as less responsive to patient's complaints and nurses were not in place when the patient needed them.

Objective: To determine the relationship of the quality of professional value application in the model of professional nursing practice to the level of patient satisfaction in the patient ward class III PKU Muhammadiyah Hospital Bantul.

Research Methods: This study is an *analytic survey* with a *cross sectional* approach. The populations in this study were all patients in the patient ward class III Al-A'raf, Al-Insan and Al-Kahf PKU Muhammadiyah Hospital Bantul with 30 patients. The sampling method was done by *total population* technique and the data analysis was to use *Spearman's Rho*.

Results: Indicates that the majority of respondents stated that the quality of the application of professional values of nurses could be classified as good from 20 patients (66.7%) and the level of patient satisfaction was in high classification from 17 patients (56.7%). The result of the statistical analysis of *Spearman Rho* was 0.666 with significance rate 0.000.

Conclusion: There is a relationship between the qualities of professional values application to the level of patient satisfaction in the patient wardclass III PKU Muhammadiyah Hospital Bantul.

Suggestion: It is expected Nursing Department to maintain the service quality that has been implemented, especially the quality of professional values application, always strive to improve, and conduct any evaluation.

Keywords : Quality of professional values application, level of satisfaction, patient.

References : 18 books, 6 of the study, 2 internet.

Pages : xiv, 76 pages, 8 tables, 7 images, 12 attachments

¹Title of Thesis

²Student of School of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta

³Lecturer in School of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia (2010) adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Secara konseptual, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami. Selain itu, kepuasan juga mempertimbangkan tentang apa yang dirasakan oleh pasien. Konsumen akan memberikan penilaian tentang suatu fitur layanan yang diberikan, dengan menyediakan sesuatu yang menyenangkan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukursejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperandalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Sulimah, 2010).

Memasuki abad ke 21 yang semakin maju, sudah seharusnya bahwa pendekatan paripurna yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat. Kawasan Asia Tenggara akan menjadi kawasan perdagangan bebas dan tahun-tahun selanjutnya negara-negara maju di kawasan Asia Pasifik akan membuka pintu lebar-lebar bagi komoditi dan jasa yang dihasilkan. Sebaliknya kita harus membuka lebar-lebar pasar kita untuk menerima komoditi dan jasa dari negara lain. Hal ini berarti bahwa pada saat ini, kita harus mampu bersaing khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan, tidak hanya dengan sesama sejawat dalam negeri namun benar-benar mampu bersaing dengan sejawat dari negara lain (Depkes, 2006). Kondisi persaingan yang ketat tersebut hal utama yang perlu diprioritaskan oleh jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing

dan mempertahankan pasar yang sudah ada dan jika memungkinkan bahkan menguasai pasar. Untuk memenangkan persaingan Rumah Sakit harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan memberikan pelayanan yang mutunya lebih baik dibanding pesaing dengan harga yang layak, waktu penyampaian jasa lebih cepat (Pohan, 2007).

Penelitian Rosenstein (2005), dengan responden sebagian pasien yang sedang menjalani rawat inap di salah satu Rumah Sakit di negara maju yaitu AS (Amerika Serikat), sejumlah 150 pasien ditemukan bahwa sekitar 65% pasien memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit dan 53% pasien mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan sisanya mengatakan tidak puas. Di Indonesia perkembangan Rumah Sakit dari tahun ke tahun semakin meningkat, yaitu berdasarkan data Kementerian Kesehatan, jumlah rumah sakit di Indonesia sudah mencapai 1.959 unit per Mei 2012. Jumlah itu bisa terus bertambah seiring dengan perkembangan ekonomi. "Tergantung perkembangan perekonomian di negara kita dan global," sebut Kepala Divisi Humas dan Informasi Persatuan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) Robert Imam Sutedja ketika dihubungi Kompas.com, Jumat (20/7/2012). Pada tahun 2010, Indonesia Corruption Watch (ICW) mengadakan survei terhadap 989 pasien peserta jaminan di 19 Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di kawasan Jabodetabek. Sekitar 70% responden masih mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit. Dari 989 total responden, 47,3 persen masih mengeluhkan pelayanan tersebut. Keluhan lainnya yang muncul terkait dengan pelayanan dokter, perawat, petugas Rumah Sakit lain, uang muka, penolakan Rumah Sakit, serta fasilitas dan sarana Rumah Sakit (Kompas, 2010).

Kepuasan pasien merupakan suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatannya yang dialaminya. Pasien merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya. Selain itu pasien akan merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit dan dirinya menjadi bertambah (Sabarguna, 2004). Pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan karena keperawatan merupakan salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) di mata masyarakat (Wiyana, 2011).

Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di Rumah Sakit. Disisi lain, dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, pelayanan menjadi semakin rumit dan cukup sulit diukur, karena

hasil yang terlihat merupakan dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, tercapainya pelayanan kesehatan yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting. Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan, pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh sebab itu pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara teratur dan akurat. Hal ini dimaksud agar dapat digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem pelayanan kesehatan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu layanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien (Pohan, 2007).

Jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu layanan keperawatan. Kepuasan pasien harus senantiasa tetap terjaga bila Rumah Sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan (Wiyana, 2008).

Untuk menjaga eksistensi sebuah pelayanan yang ada di suatu Rumah Sakit, maka setiap Rumah Sakit berlomba-lomba untuk menerapkan metode pemberian asuhan keperawatan yang terbaik. Di Indonesia ada beberapa metode pemberian asuhan keperawatan, namun salah satu metode pemberian asuhan yang sedang dikembangkan adalah model praktik keperawatan profesional (MPKP). Model ini pertama kali diterapkan oleh MPKP FIKUI RSUPN Cipto Mangunkusumo pada tahun 1997 oleh Ratna Sitorus, kemudian di Yogyakarta diterapkan di RSUP Dr. Sarjito mulai bulan juni 1999 diterapkan di beberapa ruangan percontohan. Hasil penelitian yang dilakukan didapatkan adanya peningkatan mutu asuhan keperawatan, dilihat dari segi penerapan SAK dan dari sisi persepsi pasien (Nuryandari, 2000). Pada tahun 2001 dari penelitian Widyawati didapatkan hubungan yang kuat antara MPKP dengan NPM (Nilai potensi Motivasi) dan kepuasan kerja.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul merupakan salah satu amal usaha Muhammadiyah bidang pelayanan kesehatan yang sejak Februari 2008 standar ISO 9001:2000 telah diterapkan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara umum, khususnya pelayanan

pemberian asuhan keperawatan. Salah satu langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan tersebut, maka sejak tahun 2008 Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul telah menggunakan model praktik keperawatan profesional (MPKP) yang awalnya hanya satu bangsal sebagai bangsal percontohan, hingga sekarang seluruh ruangan telah diterapkan model praktik keperawatan profesional (MPKP) terkecuali bangsal perinatal. Hal ini dilakukan karena perawat adalah petugas kesehatan yang paling sering dan paling lama berinteraksi dengan pasien, sehingga semua kegiatan yang dilakukanselalu mendapat sorotan dan akan mendapat penilaian tersendiri. Selain itu model praktik keperawatan juga memberikan dasar terhadap profesi dalam bersikap melalui nilai-nilai profesional dalam MPKP yang teraplikasi dalam pemberian asuhan keperawatan. Nilai-nilai profesional inilah yang juga diharapkan mampu menjawab kebutuhan yang ada di sebuah pelayanan.

Menurut bagian Humas Pemasaran RSUD Muhammadiyah Bantul untuk meningkatkan kepuasan pasien program yang sudah ada yaitu dengan melakukan survei kepuasan melalui sebuah instrumen yang diberikan kepada pasien, lembar kritik dan saran, penyegaran rohani dan memberikan souvenir kepada pasien pada hari-hari tertentu. Namun dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 07 November 2012 di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dengan cara wawancara dengan pasien dan dengan keluarga pasien untuk di bangsal anak yang dilakukan secara acak di bangsal Al- A'raf dari 10 pasien yang di wawancarai yang merasa kurang puas dengan pelayanan ada 3 pasien dan yang merasa puas dengan pelayanan 7 pasien. Di bangsal Ar-Rahman dari 4 keluarga pasien yang di wawancarai ada 1 keluarga yang kurang puas dengan pelayanan dan 3 keluarga merasa puas dengan pelayanan. Di bangsal Al-Kahfi dari 11 pasien yang diwawancarai yang merasa kurang puas dengan pelayanan ada 3 pasien dan yang merasa puas dengan pelayanan ada 8 pasien. Ketidakpuasan pasien dari segi pelayanan yaitu ada perawat yang kurang komunikasi dengan pasien dan keluarga, ada juga perawat yang kurang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan keluarga pasien seperti pada saat ibu dari pasien anak yang ingin sholat dan mandi kemudian minta tolong anaknya untuk di tunggu oleh perawat, tetapi perawat tidak menanggapi permintaan ibu. Kemudian ada juga yang pada saat kondisi pasien yang memburuk kemudian keluarga menemui perawat di ruang rawat tetapi tidak ada seorang perawat yang berada diruangan jaga. Selain itu keluarga pasien juga merasa kurang puas karena saat bertanya pada perawat tentang kondisi pasien dan penanganannya perawat hanya

menjawab tunggu dokternya dulu tanpa melakukan tindakan kepada pasien. Hal ini jelas menunjukkan nilai-nilai profesional yang ada di dalam diri seorang perawat, yang seharusnya diterapkan oleh perawat tetapi tidak diimplementasikan dalam pelayanan guna meningkatkan mutu asuhan keperawatan yang berujung pada ketidakpuasan pasien. Adapun nilai-nilai tersebut mencakup *Aesthetics, Altruism, Equality, Freedom, Human dignity, Justice, Turth*. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bagian bidang keperawatan, semenjak penerapan model praktik keperawatan profesional pada tahun 2008 hingga sekarang belum pernah dilakukan penelitian untuk melihat keberhasilan penerapan model praktik keperawatan profesional di RSUD Muhammadiyah Bantul. Dari fenomena ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan mengarah kepada nilai-nilai profesional dalam diri seorang perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul serta belum pernah diteliti tentang keberhasilan penerapan MPKP maka penulis tertarik untuk mengetahui hubungan kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional (MPKP) dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : “ Adakah hubungan antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional (MPKP) dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul tahun 2013?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional (MPKP) dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul tahun 2013.

2. Tujuan Khusus

- a. Diketuainya kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesioanl(MPKP) di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul.
- b. Diketuainya tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul.

D. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *analitik korelasi* yaitu bentuk penelitian yang bertujuan untuk menemukan adanya hubungan nilai-nilai profesional dalam MPKP dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor dengan efek, dengan resiko, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoanmojo, 2010).

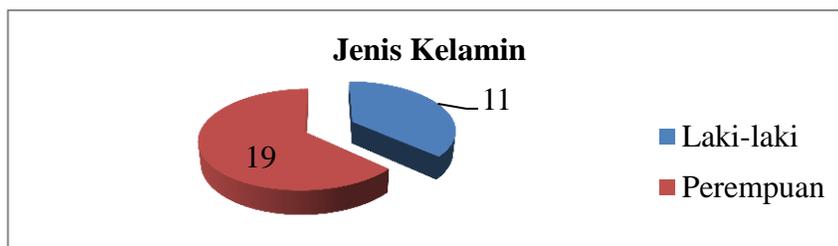
E. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, lama perawatan, maka dapat dideskripsikan karakteristik responden sebagai berikut:

a. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada gambar 4.1

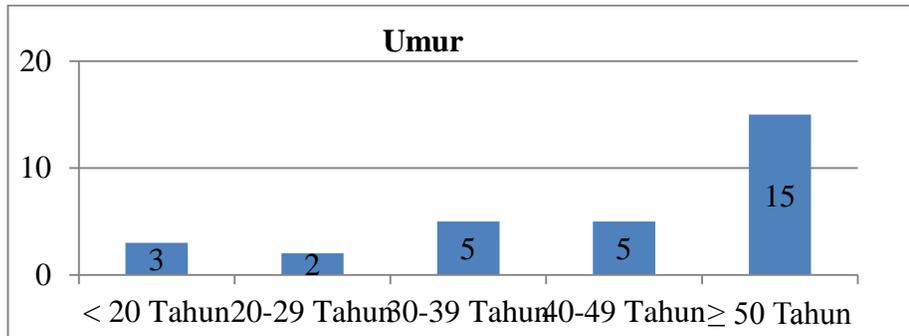


Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.1 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 19 orang (63,3%)

b. Karakteristik Umur

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada gambar 4.2



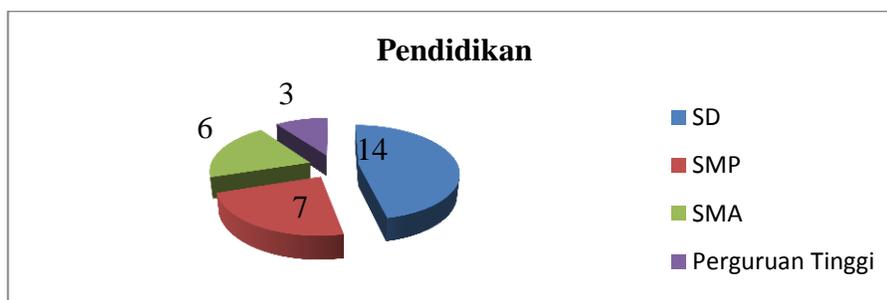
Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak berumur ≥ 50 tahun yaitu 15 orang (50%), sedangkan yang paling sedikit berumur 20-29 tahun yaitu 2 orang (6,7%).

c. Karakteristik pendidikan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan pada gambar

4.3

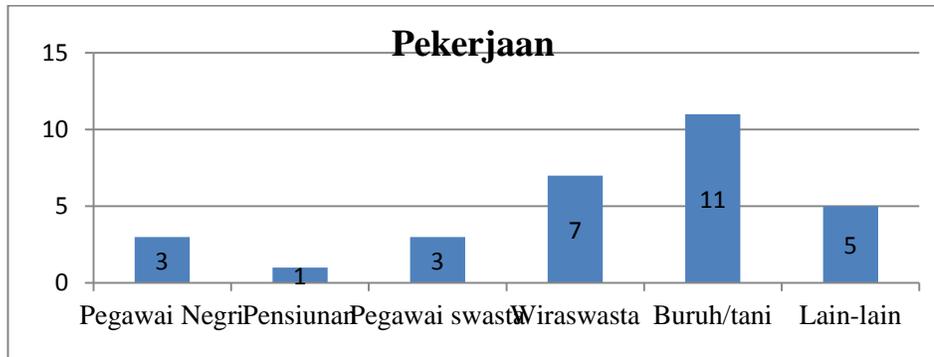


Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.3 di atas menunjukkan sebagian besar responden berpendidikan lulusan sekolah dasar sebanyak 14 orang (46,7%) dan yang paling sedikit adalah responden yang berpendidikan perguruan tinggi yaitu 3 orang (10%).

d. Karakteristik Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada gambar 4.4

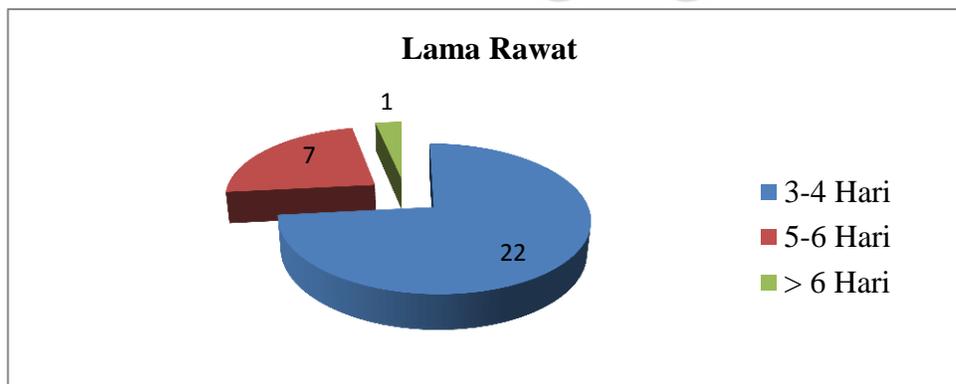


Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4.4 menunjukkan jumlah sebagian besar responden bekerja sebagai buruh/tani yaitu 11 orang (36,7%) dan yang paling sedikit sebagai pensiunan yaitu 1 orang (3,3%).

e. Karakteristik Lama Rawat

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan lama rawat disajikan pada gambar 4.5



Gambar 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat

Gambar 4.5 menunjukkan jumlah responden yang paling banyak adalah dengan lama perawatan 3-4 hari yaitu 22 orang (73,3%) dan yang paling sedikit dengan lama rawat 1 hari yaitu 1 orang (3,3%).

2. Kepuasan Pasien

Deskripsi data mengenai kepuasan pasien rawat inap pada penelitian ini akan disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	17	56,7
Cukup	13	43,3
Kurang	-	-
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer 2013

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien rawat inap dalam klasifikasi tinggi sebanyak 17 orang (56,7%) dan tidak ada kepuasan pasien dalam klasifikasi kurang.

3. Kualitas penerapan nilai-nilai profesional

Deskripsi data mengenai penerapan nilai-nilai profesional pada penelitian ini akan disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Frekuensi Kualitas Penerapan Nilai-nilai Profesional

Nilai-nilai Profesional	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	20	66,7
Cukup	10	33,3
Kurang	-	-
Jumlah	30	100

Sumber : Data Primer 2013

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden atau sebanyak 20 orang (66,7%) menganggap atau menilai kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat termasuk dalam klasifikasi baik dan tidak ada yang menganggap atau menilai nilai-nilai profesional dalam klasifikasi kurang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas kualitas penerapan nilai-nilai profesional termasuk dalam klasifikasi baik.

4. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kualitas Penerapan Nilai-nilai Profesional
- Berikut adalah hasil tabulasi silang antara responden dengan kualitas penerapan nilai-nilai profesional.

Tabel 4.3
Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan
Kualitas Penerapan Nilai-nilai Profesional

Karakteristik	Nilai-nilai Profesional							
	Baik		Cukup		Kurang		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Jenis Kelamin								
Laki-laki	8	26,7	3	10	-	-	11	36,7
Perempuan	12	40	7	23,3	-	-	19	63,3
Jumlah	20	66,7	10	33,3	-	-	30	100
2. Umur								
<20 Tahun	2	6,7	1	3,3	-	-	3	10
20-29 Tahun	2	6,7	-	-	-	-	2	6,7
30-39 Tahun	2	6,7	3	10	-	-	5	16,7
40-49 Tahun	2	6,7	3	10	-	-	5	16,7
≥ 50 Tahun	12	40	3	10	-	-	15	50
Jumlah	20	66,7	10	33,3	-	-	30	100
3. Pendidikan								
SD	10	33,3	4	13,3	-	-	14	46,7
SMP	3	10	4	13,3	-	-	7	23,3
SMA	5	16,7	1	3,3	-	-	6	20
PT	2	6,7	1	3,3	-	-	3	10
Jumlah	20	66,7	10	33,3	-	-	30	100
4. Pekerjaan								
PNS	1	3,3	2	6,7	-	-	3	10
Pensiunan	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
Pegawai Swasta	2	6,7	1	3,3	-	-	3	10
Wiraswasta	3	10	4	13,3	-	-	7	23,3
Buruh/tani	9	30	2	6,7	-	-	11	36,7
Lain-lain	4	13,3	1	3,3	-	-	5	16,7
Jumlah	20	66,7	10	33,3	-	-	30	100
5. Lama Rawat								
3-4 Hari	15	50	7	23,3	-	-	22	73,3
5-6 Hari	4	13,3	3	10	-	-	7	23,3
> 6 Hari	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
Jumlah	20	66,7	10	33,3	-	-	30	100

Sumber : Data Primer 2013

Berdasarkan tabel 4.3 tentang tabulasi silang antara responden dengan kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat dilihat berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden yang menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat baik terbanyak adalah perempuan sebanyak 12 orang (40%), sedangkan kategori cukup yang paling banyak responden perempuan yaitu 7 orang (23,3%) dan kategori kurang tidak ada responden baik laki-laki maupun perempuan. Berdasarkan karakteristik umur, responden yang menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat baik terbanyak adalah usia ≥ 50 tahun sebanyak 12 orang (40%), sedangkan kategori cukup terbanyak diusia 30-39 tahun, usia 40-49 tahun dan usia ≥ 50 tahun yang masing-masing 3 orang (10%) dan kategori kurang tidak ada.

Berdasarkan karakteristik pendidikan, responden yang menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat baik terbanyak adalah tingkat pendidikan SD sebanyak 10 orang (33,3%), sedangkan kategori cukup terbanyak dengan tingkat pendidikan SD dan SMP masing-masing yaitu 4 orang (13,3%) dan kategori kurang tidak ada. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden yang menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat baik terbanyak adalah jenis pekerjaan buruh/tani sebanyak 9 orang (30%), sedangkan kategori cukup yang paling banyak responden adalah jenis pekerjaan wiraswasta yaitu 4 orang (13,3%) dan kategori kurang tidak ada. Berdasarkan karakteristik lama rawat, responden yang menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional perawat baik terbanyak adalah lama rawat 3-4 hari yaitu 15 orang (50%), sedangkan kategori cukup yang paling banyak responden adalah lama rawat 3-4 hari yaitu sebanyak 7 orang (23,3%) dan kategori kurang tidak ada.

5. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan pasien

Berikut adalah hasil tabulasi silang antara Responden dengan kepuasan pasien

Tabel 4.4
Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan
Tingkat Kepuasan Pasien

Karakteristik	Tingkat Kepuasan Pasien							
	Tinggi		Cukup		Kurang		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Jenis Kelamin								
Laki-laki	8	26,7	3	10	-	-	11	36,7
Perempuan	9	30	10	33,3	-	-	19	63,3
Jumlah	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100
2. Umur								
<20 Tahun	3	10	-	-	-	-	3	10
20-29 Tahun	2	6,7	-	-	-	-	2	6,7
30-39 Tahun	2	6,7	3	10	-	-	5	16,7
40-49 Tahun	1	3,3	4	13,3	-	-	5	16,7
≥ 50 Tahun	9	30	6	20	-	-	15	50
Jumlah	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100
3. Pendidikan								
SD	8	26,7	6	20	-	-	14	46,7
SMP	3	10	4	13,3	-	-	7	23,3
SMA	4	13,3	2	6,7	-	-	6	20
PT	2	6,7	1	3,3	-	-	3	10
Jumlah	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100
4. Pekerjaan								
PNS	1	3,3	2	6,7	-	-	3	10
Pensiunan	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
Pegawai Swasta	2	6,7	1	3,3	-	-	3	10
Wiraswasta	2	6,7	5	16,7	-	-	7	23,3
Buruh/tani	7	23,3	4	13,3	-	-	11	36,7
Lain-lain	4	13,3	1	3,3	-	-	5	16,7
Jumlah	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100
5. Lama Rawat								
3-4 Hari	12	40	10	33,3	-	-	22	73,3
5-6 Hari	4	13,3	3	10	-	-	7	23,3
> 6 Hari	1	3,3	-	-	-	-	1	3,3
Jumlah	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100

Sumber : Data Primer 2013

Berdasarkan tabel 4.4 tentang tabulasi silang antara responden dengan tingkat kepuasan pasien dilihat berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden yang menyatakan tingkat kepuasan pasien tinggi terbanyak adalah perempuan sebanyak 9 orang (30%), sedangkan kategori cukup yang paling banyak responden perempuan yaitu 10 orang

(33,3%) dan kategori kurang tidak ada responden baik laki-laki maupun perempuan. Berdasarkan karakteristik umur, mayoritas responden yang menyatakan tingkat kepuasan pasien kategori tinggi 9 orang (30%), kategori cukup 6 orang (30%) serta kesemua dengan umur ≥ 50 tahun dan kategori kurang tidak ada. Berdasarkan karakteristik pendidikan, mayoritas responden yang menyatakan tingkat kepuasan pasien kategori tinggi 8 orang (26,7%), cukup yaitu 6 orang (20%) serta kesemuanya dengan tingkat pendidikan SD dan kategori kurang tidak ada.

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden yang menyatakan tingkat kepuasan pasien tinggi terbanyak adalah jenis pekerjaan buruh/tani sebanyak 7 orang (23,3%), sedangkan kategori cukup yang paling banyak adalah responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu 5 orang (16,7%) dan kategori kurang tidak ada. Berdasarkan karakteristik lama rawat, mayoritas responden yang menyatakan tingkat kepuasan pasien kategori tinggi 12 orang (40%), cukup 10 orang (33,3%) serta kesemuanya dengan lama rawat 3-4 hari dan kategori kurang tidak ada.

6. Hubungan antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam MPKP dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul.

Gambaran tingkat kepuasan pasien dengan penerapan nilai-nilai profesional disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Tabulasi silang hubungan kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam MPKP dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul.

Penerapan Nilai-nilai Profesioanl	Kepuasan pasien							
	Tinggi		Cukup		Kurang		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Baik	16	53,3	4	13,3	-	-	20	66,7
Cukup	1	3,3	9	30	-	-	10	33,3
Kurang	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah	17	56,7	13	43,3	-	-	30	100

Suber : Data Primer 2013

Berdasarkan tabel 4.5 tentang tabulasi silang hubungan kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam MPKP dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul diatas diketahui bahwa 16 orang (53,3%) responden menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional baik dan kepuasan pasien berada pada kategori tinggi, 1 orang (3,3%) responden yang menyatakan kualitas penerapan nilai-nilai profesional cukup dan merasakan kepuasan tinggi, 9 orang (30%) responden yang menyatakan penerapan nilai-nilai profesional dan kepuasan pasien cukup, sedangkan 4 orang (13,3%) responden menyatakan penerapan nilai-nilai profesional baik dan kepuasan cukup. Tidak ada responden yang menyatakan penerapan nilai-nilai profesional dan kepuasan pasien kurang.

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam MPKP dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul dilakukan dengan uji *Spearman Rho*. Hasil analisa data menggunakan uji *Spearman Rhodisajikan* sebagai berikut ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Spearman Rho

Variabel	<i>Rhitung</i>	Signifikan	Keterangan
Kualitas penerapan nilai-nilai profesional dengan tingkat kepuasan pasien	0,666	0,000	signifikan

Suber : Data Primer 2013

Dari tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung sebesar 0,666 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) sehingga hipotesis yang menyatakan “Ada hubungan positif antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul”.

F. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “ Hubungan kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul”, maka dari hasil analisis penelitian ini dapat diambil simpulan sebagai berikut :

- a. Sebesar 20 orang (66,7%) kualitas penerapan nilai-nilai profesional termasuk dalam klasifikasi baik.
- b. Sebagian besar kepuasan pasien rawat inap dalam klasifikasi tinggi yaitu 17 orang (56,7%).
- c. Ada hubungan antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul, dibuktikan dengan uji *Spearman Rho* diperoleh nilai signifikansi $p < 0,05$ yaitu sebesar 0,000.

2. Saran

Berdasarkan simpulan dari penelitian di atas maka dapat diberi saran sebagai berikut :

- a. Bagi RSUD Muhammadiyah Bantul
 - 1) Bagian kepala bidang keperawatan diharapkan untuk mempertahankan dan selalu meningkatkan pelayanan yang telah ditetapkan dengan cara pelatihan, pengawasan dan evaluasi terhadap penerapan model praktik keperawatan profesional secara berkelanjutan serta penilaian untuk mengetahui keberhasilan terhadap penerapan MPKP dalam pelayanan keperawatan.
 - 2). Bagi perawat diharapkan untuk selalu berfokus kepada kepuasan pasien dengan cara menerapkan semua nilai-nilai profesional perawat secara menyeluruh.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Diharapkan untuk meneliti komponenlain dalam MPKP yaitu pendekatan manajemen, hubungan profesional yang kesemuanya itu dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
- 2) Agar mengambil sampel dengan tingkat pendidikan minimal SMA, pekerjaan sebagai pegawai negeri/suwasta, lama rawat > 4 hari dan usia < 50 tahun sehingga didapatkan penilaian terhadap sebuah kualitas pelayanan yang lebih obyektif dan efektif dengan kondisi nyata dilapangan.



DAFTAR PUTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Erwi.2003. *Gambaran Mutu Pelayanan Perawat pada Penerapan MPKP Metode Tim di rawat inap Al-Kausar dan Metode fungsional di ruang Al-Fajar Rumah Sakit Islam Surakarta*, Skripsi Tidak Dipublikasikan. STIKES Al-Islam. Yogyakarta.
- Gerson, F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Koenig, Kathleen & Blais. 2007. *Praktik Keperawatan Professional Konsep dan Perspektif*. EGC. Jakarta.
- Kuntoro, A. 2010. *Manajemen Keperawatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Kurniati, I. (2007). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan dan Keluarga Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas II dan III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi Tidak dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Malikayz. 2012. Kajian ayat Al-Qur'an surat Al-Anfal ayat 27 dan Al-Mu'minayat 8, dalam <http://www.fif.ui.ac.id>, diakses tanggal 10 Februari 2013.
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugroho, A. 2009. *Hubungan Penerapan Metode Tim-Primer dalam MPKP dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di ruang rawat inap RSUD Wates*, Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Nursalam. 2008. *Proses dan Dekumentasi Keperawatan Konsep dan Praktik*. Edisi 2. Salemba Medika. Jakarta.
- Nuryandari. 2000. *Pengaruh Implementasi Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) di RSUP Sardjito Yogyakarta*. Tidak dipublikasikan. Yogyakarta.
- Pohan, S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EDC. Jakarta.
- Puspitasari, S. 2012. *Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Putri, T & Fanani, A. 2010. *Etika Profesi Keperawatan*. Citra Pustaka. Yogyakarta.
- PPNI (2000). *Standar Praktik Keperawatan*. PPNI. Jakarta.
- Rahma, J. 2003. *Psikologi dalam Komunikasi Interpersonal*. Rosda. Jakarta.
- Ramadhan, A. 2004. *Tingkat kepuasan pasien terhadap sikap emhathy perawat di instalasi rawat inap I penyakit dalam RS. Dr. Sarjito Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sari, W. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendekia Press. Yogyakarta.
- Sitorus, R. 2006. *Model Praktik Keperawatan Di Rumah Sakit*. EGC. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta. Jakarta.
- Sulimah. 2010. *Kajian Bahasa Indonesia*. Gramedia. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Suryati. 2012. *Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan pasien diruang rawa inap kelas III RS.PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Skripsi Tidak

Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
'Aisyiyah. Yogyakarta.

Tjipto, F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

Wiyana, M. 2008. *Membangun pribadi caring perawa tdalam* <http://www.fik.ui.ac.id>, diakses
tanggal 10 Februari 2013.

