STUDI KOMPARATIF TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP DENGAN METODE PENUGASAN TIM DAN BELUM MENERAPKAN METODE PENUGASAN TIM DI RSUP DR. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Suzanna
PSIK STIKes Muhammadiyah Palembang

ABSTRAK

Penerapan metode penugasan tim dalam asuhan keperawatan merupakan kebutuhan objektif pasien sehingga pasien merasa puas, dan terpenuhinya semua fungsi manajemen keperawatan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kepuasan pasien di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan ruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, penampilan dan empati di RS Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Sampel menggunakan tekhnik *accidental sampling* berjumlah 130 responden. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan ruang yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi kehandalan dan dimensi jaminan, namun pada dimensi ketanggapan, penampilan dan empati tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Secara kumulatif, berdasarkan uji *T Independent* didapatkan hasil bahwa rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat dengan metode penugasan yaitu 72,95, dan rata-rata kepuasan di ruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim yaitu 68,77, dan ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan belum menerapkan metode penugasan tim dengan *p value* 0,031. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam penerapan metode penugasan tim dan pengadaan pelatihan tentang metode penugasan tim, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan serta kepuasan pasien.

Keyword : klien, tingkat kepuasaan, metode penugasan tim

PENDAHULUAN

Menurut Nurachmah (2001) asuhan keperawatan yang bermutu merupakan asuhan manusiawi yang diberikan kepada klien, memenuhi standar dan kriteria profesi keperawatan, sesuai dengan standar biaya dan kualitas yang diharapkan rumah sakit serta mampu mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan klien.

Kualitas asuhan keperawatan sangat ditentukan oleh berbagai faktor antara lain: kondisi klien, pelayanan keperawatan termasuk tenaga keperawatan didalamnya, sistem manajerial dan kemampuan rumah sakit dalam melengkapi sarana prasarana, serta harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan/keperawatan yang diberikan di rumah sakit tersebut.

Profesionalitas perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan dalam melaksanakan proses asuhan keperawatan di rumah sakit, akan dipengaruhi oleh metode penugasan dalam pemberian asuhan keperawatan. Perkembangan metode penugasan asuhan keperawatan merupakan respon terhadap perubahan akan kebutuhan tenaga keperawatan yang menjamin pemberian asuhan keperawatan yang profesional. Pada pertengahan abad ke 19 metode kasus merupakan metode yang popular. Kemudian muncul metode fungsional yang pada saat itu diterapkan untuk menanggulangi kekurangan tenaga. Pada dekade tahun 70-an metode tim diperkenalkan dan akhir-akhir ini metode keperawatan primer dan modul juga dikembangkan. Namun perlu diingat bahwa setiap metode penugasan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing (Suyanto, 2008).

Salah satu metode pemberian pelayanan asuhan keperawatan yang memungkinkan manajemen ruangan perawatan inap dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya adalah dengan menerapkan metode penugasan tim. Hal ini disebabkan bahwa metode tim akan memenuhi semua fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan demikian metode tim akan dapat mendayagunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan dapat meningkatkan praktek keperawatan yang bermutu dan profesional (Suyanto, 2008).

Tujuan dari penerapan metode tim dalam asuhan keperawatan adalah sesuai dengan kebutuhan objektif pasien sehingga pasien merasa puas. Selain itu, metode tim dapat meningkatkan kerjasama dan koordinasi perawat dalam melaksanakan tugas, memungkinkan adanya *transfer of knowledge* dan *transfer of experiences* diantara perawat dalam memeberikan asuhan keperawatan dan menigkatkan pengetahuan serta keterampilan dan motivasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Kuntoro, 2010).

Menurut Oliver dalam Purwanto (2007) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Pelayanan kesehatan (keperawatan) disebut sebagai pelayanan yang bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien.

Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui kualitas layanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit merupakan promosi bagi rumah sakit tersebut, sebaliknya bila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, akan membuat citra rumah sakit menjadi jelek. Pengukuran kepuasan pasien menjadi penting mengingat hasil pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai alat umpan balik dalam usaha meningkatkan mutu layanan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan keperawatan. Pemberian asuhan keperawatan yang profesional merupakan hal penting dalam kompleks pelayanan keperawatan, Grant dan Massey dalam Suarli (2007) menjelaskan, Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) merupakan salah satu metode pemberian asuhan keperawatan secara profesional dengan menggunakan metode penugasan, dan salah satunya adalah metode penugasan tim yang akan diteliti. Jadi kesimpulannya, metode penugasan yang merupakan metode pemberian asuhan keperawatan profesional juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana tingkat kepuasan pasien diruangan yang menerapkan metode penugasan tim dan pasien diruangan yang belum menerapkan metode penugasan tim di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Adapun tujuan penelitian adalah Untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan ruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif analitik untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan pasien diruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim di RSMH Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kelas 3 yang dirawat di ruang rawat inap, yaitu berjumlah 196 pasien. Sampel Metode *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan perhitungan besar sampel yaitu 130 responden.

HASIL PENELITIAN

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan di Ruang Rawat yang Menerapkan Metode Penugasan Tim di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

No	Dimensi	Kepuasan						Jumlah	
		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kehandalan	36	55,4	21	32,3	8	12,3	65	100
2	Ketanggapan	25	38,5	23	35,4	17	26,2	65	100
3	Jaminan	39	60,0	22	33,8	4	6,2	65	100
4	Penampilan	57	80,7	7	10,8	1	1,5	65	100
5	Empati	25	38,5	38	58,5	2	3,1	65	100

Dari tabel kepuasan responden di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim diatas didapatkan dimensi yang memberikan kepuasan adalah dimensi penampilan sebanyak 57 responden (80,7 %) pasien merasa puas.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan di Ruang Rawat yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

No	Dimensi	Kepuasan						Jumlah	
		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas			
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Kehandalan	18	27,7	25	38,5	22	33,8	65	100
2	Ketanggapan	29	44,6	23	35,4	13	20,0	65	100
3	Jaminan	20	30,8	43	66,2	2	3,1	65	100
4	Penampilan	61	93,8	4	6,2	0	0,0	65	100
5	Empati	14	21,5	47	72,3	4	6,2	65	100

Dari tabel distribusi frekuensi kepuasan responden di ruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim diatas didapatkan hasil bahwa, kepuasan responden yang tertinggi terletak pada dimensi penampilan, yaitu sebanyak 61 responden (93,8%) pasien merasa puas.

Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Kehandalan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

	Jenis Ruangan	Jml	Mean	SD	Nilai P *(p value)*
Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan	Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	71,84	22,16	0,003
	Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	59,84	23,26	

Berdasarkan tabel perbandingan kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan diatas, didapatkan hasil bahwa rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat yang menerapkan metode penugasan tim yaitu 71,84. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* dengan batas kemaknaan α = 0,05 diperoleh nilai p = 0,003, ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien

Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Ketanggapan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

	Jenis Ruangan	Jml	Mean	SD	Nilai P *(p value)*
Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan	Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	64,43	28,42	0,440
	Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	68,74	27,42	

Berdasarkan tabel perbandingan kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan diatas, didapatkan hasil bahwa rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat yang menerapkan metode penugasan tim yaitu 64,43. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* dengan batas kemaknaan α = 0,05 diperoleh nilai p = 0,440, ini menunjukan bahwa tidak ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pasien

Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Jaminan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

	Jenis Ruangan	Jml	Mean	SD	Nilai P *(p value)*
Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan	Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	74,22	28,42	0,004
	Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	64,22	27,42	

Berdasarkan tabel perbandingan kepuasan berdasarkan dimensi jaminan diatas, didapatkan hasil bahwa rata-rata kepuasan pasien di ruang rawat yang menerapkan metode penugasan tim yaitu 74,22. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* dengan batas kemaknaan α = 0,05 diperoleh nilai p = 0,004, ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien.

Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Penampilan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

	Jenis Ruangan	Jml	Mean	SD	Nilai P *(p value)*
Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan	Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	85,53	18,43	0,661
	Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	87,25	14,93	

Berdasarkan tabel perbandingan kepuasan berdasarkan dimensi penampilan diatas, didapatkan hasil bahwa rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat yang menerapkan metode penugasan tim yaitu 85,53. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* dengan batas kemaknaan α = 0,05 diperoleh nilai p = 0,661, ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pasien.

Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Empati di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

	Jenis Ruangan	Jml	Mean	SD	Nilai P *(p value)*
Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati	Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	68,71	20,09	0,140
	Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	63,77	17,26	

Berdasarkan tabel perbandingan kepuasan berdasarkan dimensi empati perawat diatas, didapatkan hasil bahwa rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat yang menerapkan metode penugasan tim yaitu 68,71. Hasil uji statistik *Mann-Whitney* dengan batas kemaknaan α = 0,05 diperoleh nilai p = 0,140, ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan rata-rata skor kepuasan pasien

Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Secara Kumulatif Berdasarkan Lima Dimensi Kepuasan Pasien RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang

	Jenis Ruangan	Jml	Mean	SD	Nilai P *(p value)*
Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan	Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	72,95	11,58	0,031
	Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim	65	68,77	10,21	

Berdasarkan tabel perbandingan kepuasan secara kumulatif berdasarkan kelima dimensi kepuasan, didapatkan hasil bahwa rata-rata skor kepuasan pasien di ruang rawat yang menerapkan metode penugasan tim yaitu 72,95. Hasil uji statistik *independent t test* dengan batas kemaknaan α = 0,05 diperoleh nilai p = 0,031. Dikarenakan nilai p < 0,05, hal ini bahwa ada perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan pasien

PEMBAHASAN

a. Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi kehandalan perawat.

Menurut Purnomo (2004), kehandalan perawat adalah kemampuan untuk memberikan jenis pelayanan yang tepat dan benar sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pasien atau memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten misalnya : penerimaan pasien yang cepat, tepat dan tidak berbelit, pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan serta perawat menjelaskan apa yang harus dipatuhi

pasien atau tidak bisa dilanggar oleh pasien.

Sebuah ruangan yang menerapkan metode penugasan tim dapat melaksanakan fungsi manajemen ruangan rawat inap dengan sebaik-baiknya. Hal ini disebabkan metode penugasan tim akan memenuhi semua fungsi manajemen seperti : perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan demikian metode tim akan dapat mendayagunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan dapat meningkatkan praktek keperawatan yang bermutu dan profesional. Profesionalitas sebuah pelayanan keperawatan tentunya juga berhubungan dengan kehandalan seorang perawat dalam melaksanakan tindakan asuhan keperawatan. Pelayanan keperawatan yang bermutu dan profesional juga menjadi sebuah indikator bahwa pelayanan keperawatan tersebut juga handal

b. Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi ketanggapan perawat.

Menurut Purnomo (2004), ketanggapan perawat adalah kesadaran atau keinginan perawat untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.

Berdasaran pengertian dari dimensi ketanggapan diatas, sebuah pelayanan keperawatan yang tanggap adalah pelayanan keperawatan dimana perawat yang dapat memperikan pelayanan yang cepat dan tepat serta perawat yang tanggap terhadap setiap masalah keperawatan yang muncul. Berdasarkan hal tersebut, ketanggapan sebuah pelayanan keperawatan tentu tidak begitu dipengaruhi oleh metode penugasan, sehingga persepsi pasien terhadap tingkat ketanggapan perawat dalam melaksanakan sebuah pelayanan keperawatan hanya terbatas pada proses asuhan keperawatan yang diberikan oleh individu perawat masing-masing ruangan.

c. Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode

Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Jaminan

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi jaminan yang diberikan oleh perawat.

Menurut Purnomo (2004), dimensi jaminan adalah Pengetahuan atau wawasan, kesopan-santunan, percaya diri dari perawat, serta *respect* terhadap pasien. Kemampuan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan terhadap pasien misalnya kepecayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan perawat dalam memberikan tindakan pelayanan yang sopan dan ramah.

Pada sebuah ruangan yang menerapkan metode penugasan tim, fungsi perencanaan dapat benar-benar dilaksanakan dengan baik. Seperti dengan melakukan konfrensi 5 – 10 menit dalam pergantian *shift* setelah timbang terima *(overan* atau *handover)* dan ronde keperawatan serta komunikasi tulisan menggunakan dokumentasi perawatan berupa rencana asuhan keperawatan (*nursing care planning*). Dengan berjalannya fungsi perencanaan seperti ini, kontinuitas sebuah pelayanan keperawatan akan timbul dan meningkatkan rasa tanggung jawab pada perawat, sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan akan memberikan jaminan yang lebih baik kepada pasien.

d. Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Penampilan

Berdasarkan uji menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi penampilan.

Menurut Purnomo (2004), penampilan disini maksudnya adalah penampilan perawat dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan, berbagai materi komunikasi. Yang termasuk aspek *tangible* adalah gedung, tarif rumah sakit, kebersihan serta penataan ruangan serta perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Berdasarkan penjelasan Purnomo diatas, dimensi penampilan pada kepuasan pasien adalah penilaian pasien terhadap aspek bukti nyata atau *tangible.* Dengan demikian kepuasan pasien terhadap dimensi penampilan ini adalah

kepuasan pasien terhadap penampilan fisik semata, yang tidak terlalu melibatkan peran perawat. Sehingga peran metode penugasan juga tidak terlalu terlihat dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi penampilan.

e. Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Dimensi Empati

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna antara rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi empati perawat.

Menurut Purnomo (2004), empati perawat adalah Kemauan pemberi pelayanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien misal kebutuhan BAK, BAB, personal higiene dan lain-lain. Kesediaan perawat untuk peduli memberikan perhatian kepada pasien misal perawat mencoba mendekatkan diri pada pasien, jika pasien mengeluh maka harus dicari solusi untuk mengatasi keluhan tersebut dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus dan penuh kesabaran.

Pada penerapan metode penugasan tim, jumlah tenaga perawat setiap tim juga diperhatikan. Jumlah tenaga yang dibutuhkan dalam melaksanakan metode tim ditentukan berdasarkan klasifikasi pasien. Untuk itu perlu diidentifikasi tingkat ketergantungan pasien sehingga pasien dapat diklasifikasikan kategorinya. Untuk pasien dengan *Minimal care* yang membutuhkan 1 – 2 jam perawatan langsung per 24 jam, kemudian pasien dengan *Partial care* yang membutuhkan 3 – 4 jam perawatan langsung per 24 jam, dan pasien dengan *Total care* yang membutuhkan 5 – 6 jam perawatan langsung per 24 jam. Dengan jumlah perawat yang diperhitungkan dengan sedemikian rupa, tentu jumlah perawat dalam sebuah ruangan dengan metode penugasan tim dapat melaksanakan tugas keperawatan dengan baik, begitu juga dalam memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pasien yang termasuk dalam dimensi empati.

f. Perbandingan Skor Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap yang Menerapkan Metode Penugasan Tim dan yang Belum Menerapkan Metode Penugasan Tim Berdasarkan Kumulatif Kelima Dimensi Kepuasan

Hasil uji statistik ini menunjukkan bahwa ada perbedaan secara kumulatif rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan

yang belum menerapkan metode penugasan tim, yaitu rata-rata skor kepuasan pasien yang dirawat diruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim lebih rendah secara bermakna dibandingkan tingkat rata-rata skor kepuasan tim di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim.

Sejalan dengan penelitian tersebut, tujuan dari penerapan metode tim dalam asuhan keperawatan adalah sesuai dengan kebutuhan objektif pasien sehingga pasien merasa puas. Selain itu, metode tim dapat meningkatkan kerjasama dan koordinasi perawat dalam melaksanakan tugas, memungkinkan adanya *transfer of knowledge* dan *transfer of experiences* diantara perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan menigkatkan pengetahuan serta keterampilan dan motivasi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Kuntoro, 2010).

Menurut Suyanto (2010), profesionalitas perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan dalam melaksanakan proses asuhan keperawatan di rumah sakit dan mutu pelayanan keperawatan itu sendiri, akan dipengaruhi oleh metode penugasan dalam pemberian asuhan keperawatan.

Berdasarkan teori konsep dan hasil penelitan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang berbeda secara signifikan, yaitu rata-rata pasien yang dirawat diruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim merasa lebih puas dibandingakan dengan pasien yang dirawat diruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim. Dengan demikian, walaupun perbedaannya tidak begitu besar, mutu pelayanan keperawatan diruangan yang menerapkan metode penugasan tim dan yang belum menerapkan metode penugasan tim juga memiliki perbedaan.

Hal ini dikarenakan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan merupakan indikator mutu pelayanan keperawatan itu sendiri. Selain itu, yang disebut dengan pelayanan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan keperawatan yang dapat memuaskan setiap orang sesuai dengan tingkat kepuasaan rata-rata penduduk tata cara penyelenggaraannya sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan, dengan demikian semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, maka semakin baik juga pelayanan keperawatan yang diberikan kepadanya.

SIMPULAN

a. Tingkat kepuasan pasien yang dirawat diruang yang menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, penampilan dan empati mayoritas pasien merasa puas

b. Tingkat kepuasan pasien yang dirawat diruang yang belum menerapkan metode penugasan tim berdasarkan dimensi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, penampilan dan empati mayoritas pasien merasa cukup puas

c. Perbandingan kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan terdapat perbedaan yang signifikan, yaitu ruangan rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien dibandingkan dengan ruangan rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim.

d. Perbandingan kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Berdasarkan analisis deskriptif, didapatkan hasil bahwa ruangan rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien dibandingkan dengan ruangan rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim.

e. Perbandingan kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan terdapat perbedaan yang signifikan, yaitu ruangan rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien dibandingkan dengan ruangan rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim.

f. Perbandingan kepuasan pasien berdasarkan dimensi penampilan tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Berdasarkan analisis deskriptif, didapatkan hasil bahwa ruangan rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien dibandingkan dengan ruangan rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim.

g. Perbandingan kepuasan pasien berdasarkan dimensi penampilan tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Berdasarkan analisis deskriptif, didapatkan hasil bahwa ruangan rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien dibandingkan dengan ruangan rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim.

h. Perbandingan kepuasan pasien kelima dimensi kepuasan terdapat perbedaan yang signifikan, yaitu rata-rata pasien yang dirawat diruang rawat inap yang

menerapkan metode penugasan tim merasa lebih puas dibandingkan dengan pasien yang dirawat diruang rawat inap yang belum menerapkan metode penugasan tim.

SARAN

a. Dapat dijadikan gambaran kepada rumah sakit tentang pengaruh metode penugasan tim terhadap tingkat kepuasan pasien sehingga dapat menjadi acuan dalam menerapkan metode penugasan dalam pemberian asuhan keperawatan Dapat dilakukanya Pelatihan tentang penerapan metode penugasan tim
b. Hendaknya seluruh perawat, baik di ruangan yang menerapkan metode penugasan tim maupun yang belum menerapkan metode penugasan tim, dapat benar-benar menjalankan tugas pokok, fungsi dan peran perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehari-hari kepada pasien, sehingga mutu pelayanan keperawatan dapat benar-benar terjamin dan dapat meningkatkan kepuasan pasien dari semua dimensi, baik dimensi kehandalan perawat, ketanggapan perawat, jaminan yang diberikan oleh perawat, penampilan dan bukti fisik maupun dari dimensi empati perawat.
c. Disarankan untuk meneliti perbedaan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap yang menerapkan metode penugasan tim dengan ruangan yang menerapkan metode penugasan lain selain tim, misalnya penugasan fungsional, ataupun metode-metode penugasan lain dengan bentuk penelitian kuantitatif dan menggunakan desain penelitian survei analitik. Hal-hal yang perlu diteliti antara lain, melihat secara mendalam tentang kelima dimensi kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan dimensi manakah yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dan juga dibandingkan setiap ruangan yang tempat penelitian, baik antara ruangan yang menerapkan metode penugasan tim dengan ruangan metode penugasan tim, ataupun runagan yang menerapkan metode penugasan tim dengan ruangan yang belum menerapkan metode penugasan tim. Kemudian perlu juga mempertimbangkan pengaruh waktu efektif kerja, dan besarnya gaji yang diterima perawat terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Alhusban MA, Abualrub, RF. 2008. Patient Satisfaction with Nursing Care in Jordan. *Jounal of Nursing Management. 17*(6): 749-758.

Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian dan Proses Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.

Budiartha, P. 2008. *Dasar Pertimbangan Pemilihan Model Asuhan Keperawatan Profesional.*

http://nursingbegin.com/konsep-model-asuhan-keperawatan-profesional/ (Diakses pada 28 Februari 2011).

Deswani. 2009. *Proses Keperawatan dan Berpikir Kritis*. Salemba Medika, Jakarta

Feriza J. 2010. *Kepuasan Pasien Di Ruangan Yang Menerapkan Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) Di Ruang Rawat Inap RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2010*. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Palembang.

Hamid.A.Y.S. 2008. Buku Ajar *Riset Keperawatan, Konsep, Etika & Instrumentasi*. EGC. Jakarta.

Haryanti. 2001. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan.* (http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/4/Chapter%20II.pdf Diakses pada 20 Januari 2011).

Hastono S. dkk. 2009. *Biostatistik Kesehatan.* Jakarta. Rineka Cipta.

Hasyim H. 2008. *Modul Pembelajaran Satistik Kesehatan*. Palembang.

Hidayat, A.A. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah.* Salemba Medika, Jakarta.

Kotler dan Amstrong. 2001. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (http://paparaya.com/kepuasan-pasien/ Diakses 21 Maret 2010).

Kuntoro A. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan.* Nuha Medika. Yogyakarta.

Lestari MY. 2006. *Hubungan Antara Penerapan Standar Tindakan Pemberian Obat Intravena Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Irna Ra Penyakit Dalam RSMH Palembang Tahun 2006*. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Keperawatan STIK Bina Husada Palembang.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* edisi revisi. Rineka Cipta. Jakarta.

Nurachmah, E. 2001. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit.* http://www.pdpersi.co.id/?show=detailnews&kode=786&tbl=artikel (Diakses pada 25 Maret 2011)

Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan.* Salemba Medika, Jakarta.

_____. 2007. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.

Oliver. 2001. Kepuasan Pasien, http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/ (Diakses pada 21 Maret 2010).

Purnomo. 2004. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan.* (http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/4/Chapter%20II.pdf Diakses pada 20 Januari 2011).

Purwanto S.2007.*Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.* (http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan -rumah-sakit/. Diakses pada 20 Januari 2011).

Riwidikdo H. 2009. *Statistik Penelitian Kesehatan dengan Aplikasi*

Program R dan SPSS. Pustaka Rihama. Yogyakarta.

Schubert M. 2008. *Rationing of Nursing Care and its Relationship to Patient Outcomes: the Swiss Extension of the International Hospital Outcomes Study. International Journal* of Nursing Terminologies and Classifications. 20(3).

Setiadi. 2007. *Konsep Penulisan Riset Kepeawatan*. Ed.1.Graha Ilmu. Yogyakarta

Suarli S, Bahtiar Y. 2007. *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Erlangga. Jakarta.

Suhermin. 2008. *Uji Validitas dan Reliabilitas.* http://blog.its.ac.id/suherminstatistikaitsacid/files/2008/09/validitas-reliabilitas .pdf (diakses pada 2 Maret 2011).

Suparyanto. 2010. *Uji Validitas Kuesioner Penelitian.* (http://dr-suparyanto.blogspot.com/2010/12/uji-validitas-kuesioner-penelitian.html. diakses pada 1 Maret 2011).

Suyanto. 2008. *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit.* Mitra Cendikia Press. Yogyakarta.

Tjiptono. 2002. Kualitas Pelayanan (http://haryramadhon.files.wordpress.com/2008/05/jurnal-pemilihan-atm.doc Diakses pada 21 Desember 2010).

Zavare MA, dkk. 2010. Patient Satisfaction: Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized with Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science.* 2(1).