

HUBUNGAN PELAKSANAAN MAKP KASUS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INTENSIF (IRI) RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG

Kristin Wahyu Oktavia¹⁾, Ngesti W. Utami²⁾, Neni Maemunah³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

³⁾ Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
E-mail: kriztinwahyu28@gmail.com

ABSTRAK

MAKP (Metode Asuhan Keperawatan Profesional) kasus merupakan proses pemberian asuhan kesehatan yang bertujuan mengurangi fragmentasi, meningkatkan kualitas hidup, dan efisiensi pembiayaan sehingga hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan pelaksanaan MAKP kasus dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang. Penelitian ini menggunakan desain *correlation* dengan metode pendekatan *cross sectional*. Populasinya adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang sebanyak 34 orang. Besar sampel sebanyak 30 pasien dengan teknik pengambilan *purposive sampling*. Instrumen penelitian pada variabel independent pelaksanaan MAKP kasus menggunakan *checklist* dan pada variabel dependent kepuasan pasien menggunakan kuisioner. Analisa data menggunakan uji statistik *Spearman Rank* dengan derajat kemaknaan 0,05. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 66,6% perawat melakukan prosedur pelaksanaan MAKP kasus dengan kategori baik, dan 60 % tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori puas. Hasil analisis bivariat menunjukkan $P_{value}=0,000$ artinya ada hubungan pelaksanaan MAKP Kasus dengan Kepuasan Pasien. Direkomendasikan bagi rumah sakit dan manajer keperawatan supaya menjadi bahan pertimbangan dalam menyeleksi model MAKP untuk mengelola asuhan keperawatan yang akan diterapkan disetiap unit perawatan sehingga dapat memberikan pelayanan yang efisien bagi pasien serta memperhatikan juga efisien dari segi pembiayaan atau tenaga pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, pelaksanaan MAKP kasus.

**RELATIONSHIP OF MAKP CASE WITH SATISFACTION
HOSPITAL PATIENTS IN INTENSIVE INSTALLATION (IRI)
RS PANTI WALUYA SAWAHAN MALANG**

ABSTRACT

MAKP (Professional Nursing Care Method) case is the process of health care delivery that aims to reduce fragmentation, improve quality of life and efficiency of financing so that it can increase the confidence and satisfaction of patients. This study aims to analyze the relationship of MAKP Implementation case with Patient Satisfaction in the Intensive Care Installation Hospital Panti Waluya Sawahan Malang. This study use correlation design with cross sectional method. Population is All of patients to the Intensive Care Installation Panti Waluya Sawahan Malang on 10 to 28 February 2017 As many as 34 people. A sample size of 30 patients with purposive sampling technique of sampling. The research instrument in the implementation of the independent variables MAKP case make use of the checklist and the dependent variable using a patient satisfaction questionnaire. Analysis of data using Spearman Rank with a significant level of 0.05. Based on the results, 66.6% of nurses do procedures for the implementation of MAKP case with good category, and 60% patient satisfaction rate in the category are satisfied. The results of the bivariate analysis to description $p_{value} = 0,000$ meaning that there is a connection with the execution of MAKP case Patient Satisfaction. Recommended for Hospital Panti Waluya Sawahan Malang and nursing managers in order to be considered in selecting the model MAKP to manage nursing care to be applied in each care unit so as to provide efficient services for patients as well as attention is also efficient in terms of financing or service personnel were given.

Keywords : *Implementation of MAKP case, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

MAKP kasus merupakan proses pemberian asuhan kesehatan yang bertujuan mengurangi fragmentasi, meningkatkan kualitas hidup, dan efisiensi pembiayaan. Pengembangan metode ini

didasarkan pada bukti-bukti bahwa manajemen kasus dapat mengurangi pelayanan yang terpisah-pisah dan duplikasi (Supriyo, 2014).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor

penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan pelanggan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pasien (Nursalam, 2015).

Penelitian di Rumah Sakit Islam Surakarta tentang analisis perbedaan kepuasan pasien terhadap penerapan metode asuhan keperawatan 83,3% menyatakan puas terhadap metode fungsional, sedangkan 73,3% menyatakan puas terhadap metode alokasi pasien. Sedangkan uji perbedaan kepuasan antara kedua metode didapatkan hasil bahwa tidak ada perbedaan kepuasan dari responden baik yang mengalami dirawat dengan metode fungsional maupun alokasi pasien (Heru&Arum, 2009).

RS Panti Waluya Sawahan Malang menggunakan model asuhan keperawatan dengan metode tim. Namun setelah ada penilitan Magdalena (2014) pengaruh penerapan metode tim terhadap kepuasan kerja perawat yang hasil penelitiannya kepuasan kerja perawat dalam penerapan metode tim paling banyak adalah cukup puas (46%) dan sisanya puas (18%), tidak

puas (27%), sangat puas (9%). Serta pada bulan Februari 2016 di dapatkan data 29 orang yang di rawat di instalasi rawat intensif dengan kasus bedah sebanyak 6 orang yang masa perawatannya 1 hari, dan kasus *cardiovaskuler* sebanyak 4 orang yang masa perawatannya 2-4 hari, serta penyakit dalam sebanyak 19 orang yg rata-rata masa perawatannya 3-7 hari. Maka pada bulan Juli 2016 diberlakukan penerapan metode pemberian asuhan keperawatan alokasi pasien di ruang rawat inap, namun di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Sawahan Waluya Malang menerapkan metode pemberian asuhan keperawatan kasus guna memperpendek lama perawatan pasien.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 Oktober 2016 sampai 30 Oktober 2016 di Instalasi Rawat Intensif dengan melakukan wawancara kepada 12 pasien didapatkan 5 responden menyatakan perawat tidak memperkenalkan diri kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan. Pasien pada saat menanyakan kondisi dan tindakan perawatan yang diberikan kepada perawat lain yang bukan penanggung jawab pasien perawat tersebut kurang menguasai dalam menjawab pertanyaan sehingga pasien merasa harus menunggu untuk mendapat penjelasan dari perawat penanggung jawab. Selain itu ada 1 pasien yang mengatakan jika perawat penanggung

jawabnya sedang pergi pasien tersebut merasa kebutuhannya tidak segera terpenuhi, karena perawat lain juga mempunyai tanggung jawab terhadap pasiennya masing-masing.

Berdasarkan fenomena diatas, kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan yang memperhatikan pasien dan keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada kebutuhan pasien (Hidayah, 2014). Tujuan penelitian ini untuk menganalisa hubungan pelaksanaan MAKP kasus dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif (IRI) RS Panti Waluya Sawahan Malang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang pada tanggal 10-28 Februari yaitu sebanyak 34 pasien dan sampel penelitian menggunakan *Purposive Sampling*. Jumlah sampel didapatkan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 30 pasien, dalam penelitian ini kriteria inklusi adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Intensif minimal 2 hari atau yang akan pulang dan dipindahkan ke ruang Rawat Inap, pasien yang sadar dan kondisinya

telah stabil dan pasien yang bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak sadar dan mengalami kegawatan serta pasien bayi dan anak.

Teknik pengumpulan data pada variabel independent pelaksanaan MAKP kasus menggunakan *checklist*, sedangkan pada variabel dependent kepuasan pasien menggunakan kuisioner. Metode analisa data yang digunakan yaitu uji korelasi *Spearman Rank* dengan menggunakan SPSS versi 15 *for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. Diketahui bahwa Karakteristik jenis kelamin perawat IRI dari 16 perawat menunjukkan hampir seluruhnya perempuan sebanyak 14 orang (87,5%). Berdasarkan usia sebagian besar berusia 20-30 tahun dan 31-40 tahun yang masing-masing sebanyak 6 orang (37,5%) dan tingkat pendidikan sebagian besar adalah DIII Keperawatan sebanyak 12 orang (75%) dan yang belum mengikuti pelatihan MAKP sebanyak 9 orang (56,3%). Karakteristik lama kerja diketahui sebagian besar telah bekerja > 10 tahun sebanyak 10 orang (62,5%) dan lama bekerja diruang IRI sebagian besar (62,5%) telah bekerja di IRI.

Tabel 1. Distribusi karakteristik perawat pelaksana MAKP kasus di IRI

Karakteristik perawat	f	(%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	2	12,5
Perempuan	14	87,5
Total	16	100
Usia		
20-30 tahun	6	37,5
31-40 tahun	6	37,5
41-50 tahun	4	25
Total	16	100
Pendidikan		
DIII Keperawatan	12	75
SI Keperawatan	3	18,7
SPK	1	6,3
Total	16	100
Pelatihan MAKP		
Ya	7	43,7
Tidak	9	56,3
Total	16	100
Lama Kerja		
1-5 tahun	4	25
5-10 tahun	2	12,5
>10 tahun	10	62,5
Total	16	100
Lama kerja di IRI		
<10 tahun	10	62,5
>10 tahun	6	37,5
Total	16	100

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa sebagian besar pelaksanaan MAKP kasus dalam kategori baik (66,6%).

Tabel 2. Distribusi Pelaksanaan MAKP Kasus di IRI

Pelaksanaan Kasus	MAKP	f	(%)
Baik		20	66,6
Cukup		5	16,7
Kurang		5	16,7
Total		30	100

Tabel 3. Karakteristik sampel (pasien)

Karakteristik	f	(%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	11	36,7
Laki-laki	19	63,3
Total	30	100
Usia		
20-30 tahun	1	3,3
31-40 tahun	4	13,3
41-50 tahun	5	16,7
>50 tahun	20	66,7
Total	30	100
Pekerjaan		
Bekerja	15	50
Tidak bekerja	15	50
Total	30	100
Riwayat MRS di IRI		
Ya	1	3,3
Tidak	29	96,7
Total	30	100
Pendidikan		
SD	4	13,3
SMP	1	3,3
SMA	10	33,4
PT	8	26,7
Tidak Sekolah	7	23,3
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 3. diketahui bahwa sebanyak 19 pasien (63,3%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 20 pasien (66,7%) berusia lebih dari 50 tahun, hampir setengahnya berpendidikan SMA (33,4%) dan setengahnya sebanyak 15 pasien (50%) tidak bekerja serta hampir seluruhnya (97,7%) pasien belum pernah di rawat di IRI.

Berdasarkan Tabel 4. Diketahui bahwa sebagian besar 18 pasien (60%) menyatakan puas dan sisanya 12 pasien (40%) menyatakan sangat puas.

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien di IRI

Kepuasan pasien	f	(%)
Sangat Puas	12	40
Puas	18	60
Cukup puas	0	0
Tidak puas	0	0
Total	30	100

Berdasarkan Tabel 5. Diketahui bahwa perawat (66,6%) melaksanakan

MAKP Kasus dengan kategori baik dengan tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 12 orang (40%) dan puas 8 orang (26,6%). Didapatkan sebanyak 5 orang (16,7%) mempunyai tingkat kepuasan puas dengan masing-masing kategori pelaksanaan MAKP kasus cukup dan kurang.

Tabel 5. Tabulasi silang pelaksanaan MAKP kasus dengan kepuasan pasien di IRI

		Kepuasan pasien		
		Sangat puas	Puas	Total
Pelaksanaan MAKP Kasus	Baik	12 40%	8 26,6%	20 66,6%
	Cukup	0 0%	5 16,7%	5 16,7%
	Kurang	0 0%	5 16,7%	5 16,7%
Total		12 40%	19 60%	30 100%

Pelaksanaan MAKP Kasus

Berdasarkan Tabel 2 Metode Asuhan Keperawatan Profesional Kasus yang dilaksanakan di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang sebagian besar perawat melakukan prosedur pelaksanaan MAKP kasus dengan kategori baik (66,6%). Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi dan persepsi perawat tergolong baik. Hal ini sesuai dengan penelitian Badi'ah (2009) yang menyatakan bahwa secara umum faktor motivasi mempunyai hubungan yang kuat dengan kinerja. Diprediksikan bahwa bila motivasi meningkat maka kinerja perawat akan

meningkat. Menurut Herisman (2006) menyatakan bahwa ada hubungan antara motivasi dan persepsi dengan kinerja karyawan, dimana motivasi dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai satu tujuan. Persepsi perawat terhadap pekerjaannya meliputi lingkungan kerja yang baik, anggota kelompok atau tim yang kompak dalam melaksanakan pekerjaan, yang mendorong perawat merasa tertantang dengan lingkungan pekerjaan saat ini. Persepsi perawat pelaksana dalam melihat pekerjaan dan lingkungannya dapat memberikan

dampak bagi kinerja yang ditunjukkan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Semakin baik perkembangan persepsi pegawai maka akan terus meningkatkan kinerja pegawai di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang.

Menurut Natasia (2014) ada banyak cara bagi perusahaan untuk mengupayakan agar kinerja organisasi meningkat, misalkan dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, kompensasi dan penilaian prestasi kerja. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa hampir setengahnya sebanyak 7 orang (43,7%) perawat telah mengikuti pelatihan MAKP, dengan pelatihan MAKP ini maka diharapkan proses pelaksanaan MAKP Kasus selanjutnya dapat berjalan dengan lebih baik karena adanya peningkatan pengetahuan perawat yang bertugas. Menurut hasil penelitian Natasia (2014) juga menyebutkan bahwa faktor-faktor yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perawat dalam pelaksanaan standar operasional prosedur asuhan keperawatan adalah usia, lama kerja, dan tingkat pendidikan.

Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran tentang pelaksanaan MAKP kasus di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang masih ada pelaksanaan dengan kategori kurang (16,7%). Beberapa diantaranya adalah pada saat

timbang terima penanggung jawab sif dan anggota kedua sif dinas tidak langsung melihat keadaan klien (1,3%), pada saat *preconfren* dimulai kepala ruangan tidak memimpin berdoa dan kurang memberi kesempatan kepada penanggung jawab sif malam untuk mengklarifikasi hal-hal yang belum disampaikan terkait dengan keluhan pemberian asuhan keperawatan (0,7%), saat memulai *middle conference* (1%) dan *postconference* (0,8%) kepala ruangan tidak menyampaikan salam dan pada kegiatan supervisi (1,3%) kepala ruangan jarang memanggil perawat pelaksana untuk mengadakan pem-binaan dan klarifikasi permasalahan hal ini mungkin disebabkan aktivitas kepala ruangan seperti menghadiri rapat atau seminar kadang membuat kegiatan dalam pelaksanaan MAKP Kasus ini tidak semua dilaksanakan.

Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang

Berdasarkan Tabel 4 hasil penelitian yang dilakukan pada 30 responden yang di rawat di Instalasi Rawat Intensif Rumah Sakit Panti Waluya Malang didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas (60%) dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka. Berdasarkan hasil penelitian diketahui juga bahwa sebagian besar responden berusia diatas 50 tahun sebanyak 20 orang (66,7%) dengan pendidikan

responden terbanyak SMA (33,4%). Berdasarkan hal tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden berada dalam kelompok umur diatas 50 tahun dan berpendidikan menengah kebawah dengan tingkat kepuasan merasa puas. Hal ini sesuai dengan penelitian Abdilah dan Ramdan (2009) yang menyebutkan bahwa seseorang dengan kelompok umur produktif (15-50 tahun) cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dan cenderung mengkritik, sedangkan kelompok umur diatas 50 tahun tidak terlalu banyak menuntut sehingga didapatkan hasil tingkat kepuasan yang tinggi. Menurut Abdilah dan Ramdan (2009) juga menyebutkan bahwa seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Berbeda dengan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah, ia cenderung lebih banyak menerima pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Berdasarkan penelitian Wulandari (2012) yang menyatakan bahwa adapun faktor-faktor internal yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah: (1) faktor umur, (2) pendidikan, (3) jenis kelamin, (4) kepribadian, (5) emosi, (6) suku dan latar belakang budaya, serta (7) kasus penyakit. Sedangkan faktor eksternalnya adalah (1) kebutuhan dan

keinginan akan pelayanan kesehatan, (2) riwayat MRS sebelumnya, (3) pengalaman teman-teman, (4) komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Hal ini sedikit berbeda dengan hasil penelitian ini yang sebagian besar responden adalah laki-laki (63,3%) dan hampir seluruhnya (96,7%) responden tidak pernah dirawat di Instalasi Rawat Intensif Rumah sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Penelitian Abdilah dan Ramdan (2009) menyebutkan bahwa seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan cenderung mengkritik disbanding wanita.

Menurut Nursalam (2015) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien hal terpenting adalah persepsi pasien bukan hal-hal aktual yang dipikirkan oleh produsen atau pemberi jasa. Berdasarkan penelitian ini kemungkinan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang ini juga dikarenakan lokasi ruangan ini yang strategis yaitu terletak di bagian depan rumah sakit dekat dengan IGD, apotik, kamar operasi, laboratorium, radiologi, hemodialisa dan tempat parkir untuk

dokter. Berdasarkan penelitian ini tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang dilihat dari lima dimensi (*tangibels, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Mayoritas responden menyatakan puas pada dimensi *Responsiveness* yaitu responden merasa bahwa perawat segera menanganinya saat dia tiba di ruangan (5,7%) dan peralatan yang dipakai responden diganti setiap kali kotor (6%). Responden merasa puas terkecil pada dimensi *Tangibel* yaitu bahwa perawat setiap pergantian sif jaga atau sebelum melakukan asuhan keperawatan memperkenalkan diri terlebih dahulu sebanyak (4%).

Hubungan Pelaksanaan MAKP Kasus dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang

Berdasarkan hasil analisa data “Hubungan pelaksanaan MAKP kasus dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang” dengan menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* dengan bantuan SPSS versi 15 *for windows*, didapatkan nilai $Sig(2-tailed)(p) = (0,000) < \alpha (0,05)$ dengan koefisien korelasi sebesar 0,859 yang artinya H_1 diterima sehingga terdapat hubungan antara Pelaksanaan MAKP Kasus dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat intensif RS Panti Waluya Sawahan

Malang dan memiliki tingkat korelasi yang sempurna. Hal ini juga bisa terlihat pada *scatter* diagram pencar yang menunjukkan bahwa ada korelasi antara pelaksanaan MAKP kasus dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Hidayah (2014) yang mengatakan bahwa Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) berbanding lurus dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di rumah sakit.

Penelitian ini MAKP kasus yang dilaksanakan untuk mewujudkan kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Kemungkinan kepuasan pasien di RS Panti Waluya Sawahan Malang bisa dipengaruhi oleh *performance* perawat yang ramah, perawat mampu dengan baik dalam melakukan tindakan asuhan keperawatan serta perhatian perawat terhadap keadaan pasien.

Hal ini sejalan dengan Nursalam (2015) yang menyebutkan bahwa kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Intitusi kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, kepuasan pasien muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Suasana juga berpengaruh meliputi

keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan. Menurut (Nursalam,2015) menyatakan bahwa pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

KESIMPULAN

- 1) Pelaksanaan MAKP kasus di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang sebagian besar pelaksanaan MAKP kasus dilaksanakan dengan baik
- 2) Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang sebagian besar menyatakan puas.
- 3) Analisa hubungan pelaksanaan MAKP Kasus dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Intensif RS Panti Waluya Sawahan Malang dinyatakan ada hubungan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdilah dan Ramdan. 2009. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di*

Puskesmas Sidangkerto Kab Bandung Barat.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43706/2/reference.pdf>

Diakses 28 Februari 2017

Ba'diah, A. 2009. *Hubungan Motivasi Perawat dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul Tahun 2008.* Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.2009;12(2):74-82.

Herisman SH. 2006. *Hubungan Persepsi dan Motivasi Kerja Pegawai Administrasi dalam Rangka Meningkatkan Kinerja pada Pengadilan Negeri Bengkulu.* Universitas Terbuka. Jakarta

Heru, Pratiwi Arum. 2009. *Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Asuhan Perawatan Antara Metode Fungsional dan Alokasi Pasien Di Rumah Sakit Islam Surakarta.*

http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/11617/2037/BIK_Vol_2_No_2_2_Heru_Pujihastono.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.

Hidayah, N. 2014. *Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim Dalam Peningkatan*

- Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.* <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/60/33.Pdf>, Diakses pada tanggal 29 Oktober 2016.
- Magdalena, 2014. *Pengaruh Penerapan Metode Tim Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Unit Stroke Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang*. Skripsi yang tidak dipublikasikan.
- Natasia, N dkk. 2014. *Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaksanaan SOP Asuhan Keperawatan di ICU-ICCU RSUD Gambiran Kota Kediri*. <https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/> diakses 1 november 2016.
- Nusalam, 2015. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 5*, Jakarta: Salemba Medika.
- Supriyo. 2014. *Model Keperawatan Manajemen Kasus*. <http://diagnosa-keperawatan.kumpulan-askep.com/kelompok4-model-keperawatan-manajemen-kasus-96099/>. Diakses pada tanggal 2 Februari 2017.
- Wulandari, S dkk. 2012. *Hubungan Pelaksanaan MPKP Metode Penugasan Perawat Primer Modifikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Cendrawasih RSUD Wangaya Denpasar.* <http://ojs.unud.ac.id/index.php/coping/article/viewFile/6456/4971.Pdf>, Diakses pada tanggal 25 Oktober 2016.