



Peran Serta Manager Pelayanan Pasien (Mpp) Dengan Tingkat Kepuasan Perawat Di Intalansi Pelayanan Infeksi Terpadu (IPIT) RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Dwi Nurhayati¹, Reny Tri Febriani¹, Andi Surya Kurniawan¹

¹ Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Maharani Malang, , Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
dwin635@gmail.com

Keywords:
 Case Manager, Participation of
 Case Manager, Nurse Satisfaction
 Level

ABSTRACT

Organizational hospitals with complex and adaptive systems. The resulting products involve diverse, interconnected and sustainable inputs, processes and ecosystems. The expert panel study agreed on a Patient Service Manager (MPP) nursing model as an effort that is able to realize the patient's preferences or rights to determine treatment options according to their needs and expectations. This study aims to analyze the relationship between the role of the Patient Service Manager (MPP) and the level of satisfaction of nurses in providing care services at the Integrated Infection Services Installation at RSUD dr. Saiful Anwar Malang. The research method used is correlational research with a cross-sectional approach. The sample in this study was 40 nurses with a sampling technique using non-probability sampling, a purposive sampling approach. The results of the research showed that the majority of respondents, namely 27 people (67,5%) nurses, stated that they were satisfied with the participation of the Patient Service Manager (MPP) in providing nursing services at the Integrated Infection Services Installation at RSUD dr. Saiful Anwar Malang and MPP participation showed that the majority of 27 respondents (67,5%) mentioned MPP participation in the category sometimes. The results of the Spearman's rho analysis test show a significant p-value of 0,000 ($p < 0,05$, which means there is a relationship between MPP participation and the level of nurse satisfaction, with a correlation level of 0,762 which is positive/in the same direction as the level of strong correlation. The more frequently the MPP participates, the higher the satisfaction of nurses. The role of MPP in resolving problems that are managed by MPP can be known early, so that nurses do not receive additional tasks and focus more on service. The role of MPP can increase cooperation, coordinate so that information errors, information delays, service do not occur.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi dengan sistem yang kompleks dan adaptif. Produk yang dihasilkan melibatkan input, proses, dan ekosistem yang beragam, saling terhubung dan berkesinambungan. Pelayanan kesehatan yang sebelumnya berpusat pada dokter (*doctor-centered*), kini berfokus pada pasien atau *patient-centered care* (PCC). Pasien harus terinformasi dengan cukup, benar, dan dilibatkan dalam mengambil keputusan penting atas penyembuhannya (Safar dan Gani, 2022). *Patient centered care* ialah asuhan yang menghormati dan responsif terhadap pilihan, kebutuhan dan nilai-nilai pribadi pasien serta memastikan nilai tersebut menjadi panduan bagi semua keputusan klinis. Studi panel ekspert menyepakati sebuah model keperawatan *Manager Pelayanan Pasien* (MPP) sebagai upaya yang mampu memujudkan *preference* ataupun hak pasien untuk menentukan pilihan perawatan sesuai kebutuhan dan harapan (Aeni, 2014).

Berbagai strategi telah dikembangkan dan diperdebatkan sebagai upaya reformasi pelayanan Kesehatan di rumah sakit. *Manager Pelayanan Pasien* (MPP) merupakan suatu intervensi yang penting dan komprehensif dalam rangka peningkatan mutu dan keselamatan asuhan pasien, *Sistem Case Management* digerakkan oleh *Manager Pelayanan Pasien* (MPP) sebagai profesional di rumah sakit, dengan berkoordinasi dan berkolaborasi dengan dokter, perawat, profesi lain, manajemen rumah sakit, pasien dan keluarganya, serta pihak pembayar atau asuransi secara komprehensif. Di Indonesia, istilah *Manager Pelayanan Pasien* (MPP) secara perdana dimunculkan melalui standar akreditasi rumah sakit oleh KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) versi 2012 dengan fokus penerapan polanya pada standar APK (sekarang ARK) dalam konteks kontinuitas pelayanan dan pada standar PP (sekarang PAP) dalam konteks koordinasi dan integrasi asuhan (Safar dan Gani, 2022). Devi, et al. (2021), menyatakan bahwa pelayanan terintegrasi terhadap pasien yang berfokus pada *patient centered care* dapat berjalan sinergis apabila diimbangi dengan adanya manajemen pelayanan terintegrasi. Tentu aspek penting dari penerapan layanan ini adalah kehadiran *manager pelayanan pasien* (MPP) di rumah sakit.

Secara global penerapan *manager pelayanan pasien* (MPP) masih mengalami beberapa masalah. Adanya ruang lingkup praktik yang tidak jelas, beragam dan kompleksnya aktifitas manajemen kasus yang dilakukan, pelatihan yang tidak memadai serta kolaborasi yang buruk dengan penyedia layanan Kesehatan lainnya. *Manager pelayanan pasien* (MPP) juga memiliki posisi yang ambigu dalam pelayanan. Hal ini didukung oleh data yang menyebutkan bahwa *manager pelayanan pasien* (MPP) hanya mengalokasikan waktu untuk koordinasi perawatan (22%) dan evaluasi hasil (8%), sedangkan alokasi waktu terbesar untuk kegiatan rutinitas manajemen kasus (70%). KARS mendorong pengembangan pelayanan *Manager pelayanan pasien* (MPP) di Indonesia melalui standar akreditasi sejak tahun 2012, namun penerapan *manager pelayanan pasien* (MPP) selama ini masih belum optimal (Devi et al, 2021). Audi (2019) menyebutkan bahwa di RS Hasan Sadikin Bandung, terdapat beberapa masalah pada pelayanan dan 50% melibatkan *case manager* dalam proses penyelesaian kemudian sisanya ditangani oleh PPA, hal tersebut berdampak pada keterlambatan proses pelayanan.

Manager pelayanan pasien (MPP) bukanlah pemberi asuhan aktif, namun memfasilitasi berjalannya proses asuhan termasuk hubungan dengan pihak manajemen dan profesi pemberi layanan Kesehatan. Hasil studi (audi, 2019) menyebutkan bahwa peran *manager pelayanan pasien* (MPP) di ruang perawatan intensif RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dinilai belum efektif dalam mengoptimalkan asuhan pasien terintegrasi serta membantu meningkatkan kolaborasi interprofesi, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien, termasuk keluarga dan pemberi asuhannya, serta meningkatkan upaya pengendalian mutu dan pengendalian biaya pelayanan Kesehatan. Perawat juga menyatakan bahwa *manager pelayanan pasien* (MPP) di rumah sakit belum pernah datang ke ruangan dan belum pernah melakukan koordinasi dalam hal pelayanan. Hal ini membuat kehadiran *manager pelayanan pasien* (MPP) cenderung dianggap sebagai pelengkap suatu standar akreditasi. Adanya kesulitan untuk memahami peran *manager pelayanan pasien* (MPP) juga sering memunculkan banyak pengertian (Sutoto & Lumenta, 2017). Padahal kehadiran *manager pelayanan pasien* (MPP) terbukti sebagai alat yang efektif untuk menanggapi isu-isu ekonomi dan kualitas pelayanan Kesehatan berskala

nasional (Devi et al, 2021).

Manager pelayanan pasien (MPP) ini merupakan strategi intervensi yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang berkelanjutan untuk mengkoordinasikan layanan Kesehatan dan mengkoordinasikan dengan profesi lainnya demi keberlanjutan pelayanan pasien (sutoto, 2017). Manager pelayanan pasien (MPP) berperan memfasilitasi berjalannya proses asuhan termasuk hubungan dengan pihak maajemen dan profesi pmeberi layanan Kesehatan. Namun fenomena yang swring terjadi di rumah sakt, manger pelayanan Kesehatan pasien (MPP) dinilai belum efektif dan perawat kurang memahami peran MPP pada instalasi rumah sakit. Permasalahn yang seharusnya diselesaikan oleh manager pelayanan pasien (MPP), justru diselesaikan oleh perawat, sehingga perawat yang seharusnya fokus terhadap asuhan keperawatan kepada pasien mempunyai tugas tambahan, terkait resiko, pembiayaan tinggi, resiko lama rawat, masalah psikososial, ekonomi, penjaminan pembiayaan, proses keperawatann dan kontiunitas pelayanan dirumah sehingga ini menghambat proses pelayanan perawatan dirumah sakit dan rawan menimbulkan complain. Berdasarkan hal tersebut management rumah sakir giat mensosialisasikan peran dan fungsi manager pelayanan pasien (MPP) terhadap seluruh PA, terutama kepada perawat yang 24 jam Bersama pasien agar memahami tentang manager pelayanan pasien (MPP) sehingga masalah yang menjadi kelolaan MPP bisa diketahui lebih awal. MPP telah diaplikasikan di RSUD dr.Saiful Anwar Malang, namun belum dapat dijelaskan korelasi peran serta MPP dengan mutu pelayanan rumah sakit, dalam hal ini Tingkat kepuasan perawat.

Hasil studi pendahuluan yang dilaksanaka pada bulan April 2023 beberapa masalah yang dpaay diselesaikan oleh manager pelayanan pasien (MPP) dalam kelompok masalah resiko tinggi, resiko pembiayaan tinggi, masalah kompleks, psikososial, ekonomi, lama rawat didapatkan hasil hasil wawancara dengan 10 perawat yang bekerja di instalasi pelayanan infeksi terapdu 7 orang menyatakan puas dengan peran serta MPP dalam menyelesaikan kasus, dan 3 orang menyatakan tidak tahu karena masih belum memahami peran serta dari MPP. Mengingat sangat diperlukannya persepsi yang baik, komunikasi efektif

serta adanya koordinasi dan kolaborasi yang berjalan optimal, maka dipandang perlu mengetahui lebih detail tentang Tingkat kepuasan perawatan terkait peran serta MPP. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan peran serta MPP dengan Tingkat kepuasan perawat di Instalasi pelayanan Infeksi terpadu.

METODE

Rancangan penelitian dalam penelitian ini adadh rancangan penelitian *korelasional (hubungan atau asosiasi)* dengan pendekatan *cross-sectional* . Populasi pada penelitian ini adalah semua perawat yang bekerja di ruang Dahlia dan ruang Baugenville Instalasi pelayanan infeksi terpadu rumah sakit dr.Saiful Anwar Malang sebanyak 65 orang dan sampel diambil sebanyak 40 orang menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 20 responden. Peneliti mengukur peran serta Manager Pelayanan Pasien (MPP) dengan Tingkat kepuasan perawat menggunakan kuisisioner. Analisis data yang digunakan adalah uji korelasi. Jika data memenuhi asumsi normalitas maka menggunakan korelasi Pearson dan jika data tidak memenuhi asumsi normalitas maka menggunakan korelasi *Rank Spearman*. Apabila $P < 0.05$, Maka H_1 diterima, dapat disimpulkan terdapat hubungan antara peran serta manager pelayanan pasien (MPP) dengan Tingkat kepuasan perawat di Instalasi pelayanan Infeksi terpadu. Analisis data dilakukan dengan bantuan *Ms.Excel* dan *SPSS 20.00*

HASIL

Data Umum

Tabel 1. Distribusi Frekuenasi data karakteristik responden

karakteristik	Frekuensi	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	16	40.00
Perempuan	24	60.00
Pendidikan Akir		
DIII Keperawatan	32	80.00
DIV/S1 Keperawatan	8	20.00

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 1 diperoleh data bahwa sebagian besar responden dengan nilai prosentase 60% yaitu

24 orang berjenis kelamin Perempuan. Hampir seluruhnya responden dengan nilai prosentase 80% yaitu 32 orang responden memiliki Pendidikan DIII Keperawatan (67,6%).

Tabel 2. Peran Serta MPP di Instalasi pelayanan Infeksi Terpadu di RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Kriteria	n	%
Kadang-kadang	27	67.5
Selalu	11	27.5
Sering	2	5.0
Total	40	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Hasil penelitian menunjukkan Sebagian besar responden yaitu 27 (67.5%) menyatakan MPP kadang-kadang berperan dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu di RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan perawat dalam keikutsertaan MPP di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Kriteria	n	%
Cukup Puas	2	5.0
Puas	27	67.5
Sangat Puas	11	27.5
Total	40	100.0

Sumber : Data Primer, 2023

Hasil Penelitian menunjukkan Sebagian besar responden yaitu 27 orang (67,5%) perawat menyatakan puas dalam keikutsertaan Manager Pelayanan Pasien (MPP) dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Tabel 4. Uji Normalitas peran MPP dan Tingkat kepuasan perawat

	Kolmogoro v Smirnov	P Value
Peran serta MPP	0.268	0.000
Tingkat Kepuasan Perawat	0.200	0.000

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas diperoleh p value untuk data peran serta manager pelayanan pasien (MPP) sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan asumsi normalitas tidak terpenuhi. P Value untuk data Tingkat kepuasan perawat sebesar $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan asumsi normalitas tidak terpenuhi. Kedua data tidak memenuhi asumsi normalitas, sehingga dilakukan uji korelasi *Rank Spearman*.

Tabel 5. Tabulasi silang antara peran serta MPP terhadap Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan perawatan di instalasi terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Peran MPP	Kepuasan Perawat			Total n(%)
	Cukup Puas n(%)	Puas n(%)	Sangat Puas n(%)	
Kadang-kadang	1 (0,00)	26 (96,30)	0 (0,00)	27 (100,00)
Sering	1 (50,00)	1 (50,00)	0 (0,00)	2 (100,00)
Selalu	0 (0,00)	0 (0,00)	11 (100,00)	11 (100,00)
Total	2 (5.00)	27 (67.50)	11 (27.50)	40 (100.00)

Pada table 5 menunjukkan bahwa hamper seluruh responden yang dengan menilai manager pelayanan pasien (MPP) kadang-kadang yaitu sebanyak 96.30% merasakan puas dalam pemberian pelayanan perawatan di Instalasi pelayanan infeksi terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang. Masing-masing 1 orang yang menilai manager pelayanan pasien (MPP) sering menyatakan cukup puas dan puas. Sedangkan, seluruh responden yang dengan menilai MPP selalu merasakan sangat puas dalam pemberian pelayanan perawatan diinstalasi pelayanan infeksi terpadu RSUD dr. Saiful Anwar Malang

Tabel 6. Hasil Uji hipotesis

Variabel	Koefisien Korelasi	P Value
Peran serta MPP terhadap kepuasan perawat	0.762	0.000 ($P < \alpha$)

Dari table 6 menunjukkan nilai p value $0.000 < \alpha$ (0.05), yang artinya H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan peran serta manager pelayanan pasien (MPP) terhadap Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan perawatan di

instaasi pelayanan infeksi terpadu di RSUD d. Saiful Anwar Malang signifikan. Keeratan hubungan peran serta manager pelayanan pasien perawat (MPP) terhadap Tingkat kepuasan perawat di instalasi pelayanan infeksi terpadu RSUD dr Saiful Anwar Malang sebesar 0.762 bersifat positif/searah dengan Tingkat korelasi kuat. Semakin sering manager pelayanan pasien (MPP) berperan makin semakin tinggi/puas Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan perawatan di instalasi pelayanan infeksi terpadu RSUD dr. Saiful Anwar Malang.

PEMBAHASAN

Identifikasi Peran serta manager pelayanan pasien (MPP) dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi pelayanan infeksi terpadu RSUD dr Saiful Anwar Malang

Hasil penelitian menunjukkan Sebagian besar responden yaitu 27 orang menyatakan MPP kadang-kadang berperan dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Devi et al (2021) yang menyatakan bahwa penelitian ini menemukan bahwa perawat memiliki persepsi positif tentang peran case manager atau manager pelayanan pasien (MPP). Paradigma pelayanan Kesehatan kini tidak hanya berfokus pada dokter, namun mengintegrasikan asuhan dari berbagai profesi pemberi layanan Kesehatan yang berfokus pada pasien (*patient centered care*). Pelayanan terintegrasi ini dapat berjalan sinergis apabila diimbangi dengan adanya manajemen pelayanan terintegrasi. Tentu aspek penting dari penerapan layanan ini adalah kehadiran case manager atau manager pelayanan pasien (MPP) di rumah sakit.

Rumah sakit memberikan pelayanan yang *continuity of care* atau berkesinambungan asuhan, maka dari itu Tingkat asuhan individu yang terkoordinasi antara professional pemberi asuhan antar unit dapat dibantu oleh Manager Pelayanan Pasien (MPP), sesuai dengan kebijakan yang berlaku bahwa rumah sakit adalah institusi pemberi pelayanan Kesehatan secara holistik mulai dari rawat inap, rawat jalan dan gawat

darurat (Anggrainy et al.,2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar responden yaitu 24 orang berjenis kelamin Perempuan memberikan penilaian kadang-kadang berperan dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr Saiful Anwar Malang. Jenis kelamin juga dapat memberikan pengaruh terhadap pandangan terhadap jasa. Perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki menginginkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan laki-laki cenderung lebih cuek, sehingga terkesan lebih fleksible (Awaludin, 2017).

Manager pelayanan pasien (MPP) bukanlah pemberi asuhan aktif, namun sebagai jembatan agar berlangsungnya proses asuhan termasuk hubungan dengan pihak management dan profesi pemberi pemberi layanan Kesehatan. Hasil studi Audi, (2019) menyebutkan bahwa peran manager pelayanan pasien (MPP) di ruang perawatan intensif RSUP dr. Hasan Sadikin dinilai belum efektif dalam mengoptimalkan asuhan pasien terintegrasi serta membantu meningkatkan kolaborasi interprofesi, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan asuhan pasien, termasuk keluarga dan pemberi asuhannya, serta meningkatkan Upaya pengendalian mutu dan pengendalian biaya pelayanan Kesehatan. Adanya kesulitan untuk memahami peran manager pelayanan pasien (MPP) juga sering memunculkan banyak pengertian. Padahal kehadiran manager pelayanan pasien (MPP) terbukti sebagai alat yang efektif untuk menanggapi isu-isu ekonomi dan kualitas pelayanan Kesehatan berskala nasional.

Menurut peneliti, manfaat dari peran manager pelayanan pasien (MPP) menjelaskan kepada pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien serta keluarganya terhadap layanan dari rumah sakit yang diterimanya, meningkatkan mutu pelayanan. Manager pelayanan pasien berperan menyelesaikan kasus, sehingga perawat lebih fokus dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

Selain itu manager pelayanan pasien (MPP) merupakan proses kolaboratif dari penilaian perencanaan, fasilitasi dan advokasi untuk memilih

dan untuk memenuhi kebutuhan Kesehatan seseorang individu melalui komunikasi dan sumberdaya yang tersedia guna meningkatkan hasil yang berkualitas dan efektif biaya. Manager Pelayanan Pasien (MPP) yang selalu melaksanakan case management seperti mengidentifikasi permasalahan Kesehatan, mengkolaborasi dengan pemangku kepentingan, mematuhi peraturan, melindungi kerahasiaan klien dan menerapkan komunikasi terapeutik.

Kepuasan perawat dalam keikutsertaan MPP dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi pelayanan Infeksi terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Hasil penelitian menunjukkan Sebagian besar responden yaitu 27 orang perawat menyatakan puas dalam keikutsertaan manager pelayanan pasien (MPP) dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi pelayanan Infeksi terpadu di RSUD dr Saiful Anwar Malang. Belum ditemukan penelitian mengenai kepuasan perawat dalam keikutsertaan MPP dalam pemberian pelayanan keperawatan.

Salah satu fungsi manager pelayanan pasien (MPP) adalah fungsi empowerment ini intinya adalah sebagai proses dalam pemberian kekuatan dan dorongan yang akhirnya membentuk suatu hubungan atau interaksi serta dapat diterima oleh Masyarakat. Adanya dukungan dan pemberdayaan serta kekuatan ide-ide baru serta kekuatan sendiri yang akan membentuk knowledge baru serta dapat mendorong perawat untuk bertanggung jawab dengan penuh kesadaran dan mendapatkan kepuasan dalam bekerja (Anggrainy et al.,2022).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat bahwa sumber kepuasan kerja tersendiri dan tanggung jawab, prestasi, penghargaan, promosi dan pekerjaan itu sendiri. Sedangkan sumber ketidakpuasan kerja terdiri dari kondisi kerja, gaji, teman kerja, kebijakan administrasi, keamanan dan kualitas pengawasan (Tambupolon & Hafni, 2022). Kepuasan perawat terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi reliability (kepercayaan selama dirawat), dimensi responsiveness (ketanggapan), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (kepedulian) dan

dimensi tangibles (bukti langsung).

Jenis kelamin yang paling banyak pada penelitian ini adalah Perempuan dengan jumlah 24 orang. Hal ini sesuai dengan rumah sakit lain pada umumnya, Dimana Sebagian besar perawat pelaksana didominasi oleh kaum perempuan. Di lain pihak terdapat pertimbangan lain bahwa dalam melaksanakan pekerjaan lebih disiplin dalam mematuhi wewenang daripada laki-laki, sehingga akan tercapai pelayanan keperawatan secara optimal. Teori menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan Wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Kepuasan kerja seseorang bukan merupakan karakteristik individu, melainkan perwujudan dari bakat dan kemampuan seseorang (Audi, 2019).

Hampir seluruh responden yaitu 80% (32 orang) memiliki Pendidikan DIII Keperawatan. Tingkat pendidikan formal yang semakin tinggi, berakibat pada peningkatan harapan dalam hal karir dan perolehan pekerjaan dan penghasilan. Akan tetapi disisi lain, lapangan kerja yang tersedia tidak selalu sesuai dengan Tingkat dan jenis pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki oleh para pencari kerja tersebut.

Numlah skor tertinggi pada dimensi reliability (kepercayaan) selama di rawat pada poin “petugas manager pelayanan pasien (MPP) bekerja sama yang baik sesuai yang saya butuhkan. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja pada dimensi responsiveness (ketanggapan) pada poin “petugas manager pelayanan pasien (MPP) segera menanggapi keluhan saya untuk menyelesaikan masalah berhubungan dengan koordinasi dengan PPA lain dan pihak terkait”, sehingga dapat disimpulkan kepuasan perawat terhadap peran MPP di ruang IPIT RSUD dr.Saiful Anwar adalah ketanggapan untuk menyelesaikan dengan pihak lain. Jumlah skor tertinggi pada dimensi Assurance (jaminan) pada poin “petugas manager pelayanan pasien (MPP) memberikan pemahaman setiap informasi yang saya butuhkan”. Pada dimensi empathy (kepedulian) jumlah skor tertinggi pada poin “petugas manager pelayanan pasien (MPP) menunjukkan sikap penuh perhatian selama

melakukan peran dan fungsinya”. Pada dimensi tengibles jumlah skor tertinggi pada poin “petugas manager pelayanan pasien (MPP) berpenampilan rapi saat menjalankan tugas peran dan fungsinya”

Menurut peneliti mewujudkan kepuasan kerja pada perawat atas peran MPP diruang IPIT RSUD dr Saiful Anwar Malang bukanlah suatu hal yang mudah untuk dicapai. Namun, kepuasan tersebut dibuktikan dengan peran MPP yang tanggap menyelesaikan masalah pihak lain dan adanya kerja sama yang baik antara MPP dengan perawat di ruang IPIT RSUD dr Saiful Anwar Malang.

Tingginya nilai kepuasan perawat atas peran MPP diruang IPIT RSUD dr Saiful Anwar Malang juga dipengaruhi oleh faktor komunikasi rekan sejawat. Komunikasi yang baik antara perawat MPP dan perawat diruang IPIT baik tentang kondisi pasien dan juga Gambaran biaya dana sehingga perawat bisa mengkomunikasikan dengan pasien. Kepuasan kerja bermanfaat bagi kepentingan individu, rumah sakit dan Masyarakat.

Hubungan peran serta manager pelayanan pasien (MPP) terhadap Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan perawatan di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr.Saiful Anwar Malang

Pelayanan pasien (MPP) terhadap tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan perawatan di instalasi pelayanan infeksi terpadu RSUD dr Saiful Anwar Malang signifikan ($p < 0.05$). Koefisien korelasi sebesar 0.762 bersifat positif atau searah dengan Tingkat korelasi kuat. Semakin sering manager pelayanan pasien (MPP) berperan semakin tinggi/puas Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan di IPIT RSUD dr Saiful Anwar Malang. Belum ditemukan penelitian serupa tentang hubungan peran serta MPP terhadap Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan.

Kehadiran MPP berperan penting sebagai bagian dari penerapan *patient centered care* (PCC). Berperan dalam membantu meningkatkan kolaborasi interprofessional dan meningkatkan keterlibatan serta pemberdayaan pasien serta keluarga dalam asuhan pasien sehingga dapat menghasilkan outcome asuhan yang lebih baik dan

meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit (Aini et al, 2021).

MPP menjadi strategi intervensi yang berguna untuk memberikan pelayanan yang berkelanjutan, mengkoordinasikan layanan Kesehatan, dan mengkoordinasikan dengan profesi lainnya, demi keberlanjutan pelayanan pasien (Sutotot, 2017). Manager pelayanan pasien (MPP) berperan untuk memfasilitasi berjalannya dengan pihak manajemen dan proses memberi layanan Kesehatan.

Menurut peneliti, hubungan positif antara peran serta MPP terhadap Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan perawatan di IPIT RSUD dr Saiful Anwar Malang dikarenakan peran manager pelayanan pasien (MPP) menjadi penghubung dan selalu melakukan komunikasi, koordinasi dengan perawat tentang kondisi pasien hingga tujuan kebutuhan pasien terpenuhi. Secara umum hasil penelitian didapatkan peran MPP menjadikan komunikasi antara pasien, perawat dan pihak lain menjadi disiplin sehingga meningkatkan Kerjasama untuk saling bertukar informasi dan melakukan koordinasi. Sehingga kesalahan informasi, keterlambatan informasi dan pelayanan tidak terjadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan

1. Peran serta Manager Pelayanan Pasien (MPP) Sebagian besar responden menyatakan MPP Kadang-kadang berperan dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr Saiful Anwar Malang
2. Kepuasan perawat Sebagian besar responden dalam keikutsertaan MPP menyatakan puas dalam pemberian pelayanan keperawatan Di Instalasi Pelayanan Infeksi Terpadu RSUD dr Saiful Anwar Malang
3. Terdapat hubungan peran serta MPP terhadap Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan di Instalasi Pelayanan infeksi terpadu RSUD dr. Saiful Anwar Malang terdapat hubungan korelasi kuat. Semakin sering MPP berperan maka semakin tinggi/puas Tingkat kepuasan perawat dalam pemberian pelayanan di IPIT RSUD dr Saiful Anwar Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, W. N. (2014). Pengembangan case manager dalam patient centered care. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(2), 126-134.
- Aini, Z., Suprpto, E., Rokhmad, K., & Supriyanto, S. (2021). Peran Manajer Pelayanan Pasien dalam Pelayanan Berfokus pada Pasien di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 46-51.
- Anggrainy, D. (2022). Peran Manajer Pelayanan Pasien (Mpp) Di Rawat Inap: Literature Review.
- Agustin, R., Rahayu, P., Prabawati, C. Y., Rahayu, I. S., & Indirasari, L. (2018). Optimalisasi Nursing Skill Dalam Discharge Planning Melalui Model Terintegrasi Pelayanan Keperawatan Di RS Siti Khodijah Sepanjang Ruang Ismail.
- Arikunto, S. (2006). Prosedur penelitian tindakan kelas. *Bumi aksara*, 136(2), 2-3.
- Agustin, R., Priyantini, D., Prabawati, C. Y., & Yanti, W. R. (2019). Identifikasi Mandiri Stress Kerja dan Mekanisme Koping Perawat IGD RS. Muhammadiyah Surabaya.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2006). Human resource management practice. *Distributed Computing (10th ed.)*. <https://doi.org/10.1002/9781118802717>.
- Auladi, S. (2022). Efektivitas Case Manager dalam Upaya Kendali Mutu dan Kendali Biaya Pelayanan Kesehatan Di RSUP Dr. Hasan Sadikin. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 2(1).
- Bratton, J., Gold, J., Bratton, A., & Steele, L. (2021). *Human resource management*. Bloomsbury Publishing.
- Alimul, H. A. A. (2017). Metodologi penelitian keperawatan dan kesehatan. *Jakarta: Salemba Medika*.
- Azwar, A. (1980). *Pengantar administrasi kesehatan*. PT Grafiti Medika Pers, Jakarta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Moreo, K., & Lamb, G. (2003). CMSA updates standards of practice for case management. *Case manager*, 14(3), 52-54.
- Creswell, J. W., Shope, R., Plano Clark, V. L., & Green, D. O. (2006). How interpretive qualitative research extends mixed methods research. *Research in the Schools*, 13(1), 1-11.
- Devi, N. L. P. L., Swarjana, I. K., Sastamidhyani, N. P. A. J., & Wicaksana, I. G. A. T. (2021). Determinan persepsi perawat tentang peran case manager. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 102-109.
- Garcia, G. P. A., & Marziale, M. H. P. (2021). Satisfaction, stress and burnout of nurse managers and care nurses in Primary Health Care. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 55, e03675.
- Goodwin-Glick, K. L. (2017). *Impact of trauma-informed care professional development on school personnel perceptions of knowledge, dispositions, and behaviors toward traumatized students* (Doctoral dissertation, Bowling Green State University).
- Hartini, M. I. (1999). Hubungan penempatan dokter umum sebagai case manager dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal manajemen pelayanan kesehatan*, 2(02).
- Sakit, K. A. R. (2017). Standar nasional akreditasi rumah sakit edisi 1. *Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit*, 217-225.
- Gea, D., & Kurniawan, Y. (2015). Analisis Dampak Implementasi Sistem Akreditasi Rumah Sakit Dalam Mendukung Operasional Pada KARS. *SESINDO 2015, 2015*.
- Kemenkes, R. I. (2021). Profil kesehatan indonesia

2020. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, 139.
- Kustriyani, M. (2016). Pelaksanaan manajemen konflik interdisiplin oleh case manager di ruang rawat inap rsud tugurejo semarang. *University of Diponegoro. Semarang*.
- Maijala, V., Tossavainen, K., & Turunen, H. (2015). Identifying nurse practitioners' required case management competencies in health promotion practice in municipal public primary health care. A two-stage modified Delphi study. *Journal of clinical nursing*, 24(17-18), 2554-2561.
- Martin-Misener, R., Kilpatrick, K., Donald, F., Bryant-Lukosius, D., Rayner, J., Valaitis, R., ... & Lamb, A. (2016). Nurse practitioner caseload in primary health care: scoping review. *International journal of nursing studies*, 62, 170-182.
- Micheels, T. A., Wheeler, L. M., & Hays, B. J. (1995). Linking quality and cost effectiveness: Case management by an advanced practice nurse. *Clinical Nurse Specialist*, 9(2), 107-111.
- Panjaitan, Y., Hariyati, R. T. S., & Nur, Y. S. (2022). Optimalisasi Supervisi Kepala Ruang terhadap Peningkatan Pelayanan Bermutu di Rumah Sakit. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 197-204.
- Panjaitan, F. M. S., Kasim, F., & Munthe, N. B. G. (2023). ANALYSIS OF CASE MANAGER FUNCTIONS IN IMPROVING QUALITY CONTROL AND COST CONTROL OF INPATIENT (CASE STUDY) AT GRANDMED HOSPITAL LUBUK PAKAM. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 6(1), 15-22.
- Wiyarta, J. B., & Susita, D. (2023). PENGARUH SEMANGAT KERJA DAN KESEIMBANGAN KEHIDUPAN KERJA (WORK LIFE BALANCE) TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM MENCAPAI TARGET OKR (OBJECTIVE AND KEY RESULTS):(Studi Pada PT. Grab Teknologi Indonesia Regional Yogyakarta dan Jawa Tengah). *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 1(5), 585-596.