



PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025

Penerapan Pendekatan Kolaboratif antara Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim Klinis dalam Meningkatkan Kepuasan dan Keterlibatan Pasien

(Kategori : *LEADERSHIP and MANAGEMENT*)

Diajukan Untuk Lomba PERSI AWARD –
MAKERSI AWARD 2025

Vivi Surinsi¹, Lestari Raharjo^{1*}, Windi Elsia Hania¹

¹Rumah Sakit Puri Medika, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia

*Corresponding author: lestari.raharjo@yahoo.com

Penerapan Pendekatan Kolaboratif Antara Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan Tim Klinis dalam Meningkatkan Kepuasan dan Keterlibatan Pasien

Vivi Surinsi¹, Lestari Raharjo^{1*}, Widi Elsia Hania¹

¹*Rumah Sakit Puri Medika, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia*

**Corresponding author: lestari.raharjo@yahoo.com*

RINGKASAN

Penelitian ini membahas penerapan pendekatan kolaboratif antara Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan tim klinis dalam upaya meningkatkan kepuasan serta keterlibatan pasien. Melalui koordinasi yang efektif, komunikasi terbuka, dan pembagian peran yang jelas, kolaborasi ini terbukti mampu mempercepat respons terhadap kebutuhan pasien, meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses perawatan, serta menciptakan pengalaman layanan yang lebih holistik. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kepuasan dan keterlibatan pasien, yang berkontribusi terhadap mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Pendekatan ini direkomendasikan sebagai strategi berkelanjutan di fasilitas pelayanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam sistem pelayanan kesehatan modern, kepuasan dan keterlibatan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit. Pasien yang merasa puas dan terlibat aktif dalam proses perawatan cenderung memiliki hasil klinis yang lebih baik, kepatuhan yang tinggi terhadap pengobatan, serta kepercayaan yang meningkat terhadap penyedia layanan. Namun, pada kenyataannya, masih banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pasien, terutama dalam hal komunikasi, koordinasi layanan, dan pendekatan yang berpusat pada pasien.

Manajer Pelayanan Pasien (MPP) memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan administratif, emosional, dan informatif pasien dengan tim medis. Sementara itu, tim klinis fokus

pada tindakan medis dan perawatan langsung. Selama ini, fungsi keduanya kerap berjalan secara terpisah, sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan komunikasi dan penurunan pengalaman pasien secara keseluruhan.

Pendekatan kolaboratif antara MPP dan tim klinis diyakini mampu mengatasi kendala tersebut dengan membangun sinergi kerja yang lebih terintegrasi. Kolaborasi ini memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, peningkatan edukasi kesehatan secara personal, serta pelayanan yang lebih menyeluruh dan manusiawi.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengevaluasi sejauh mana pendekatan kolaboratif tersebut berdampak pada peningkatan kepuasan dan keterlibatan pasien. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan model pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada pasien, khususnya di era pelayanan kesehatan yang menuntut kualitas dan humanisasi yang tinggi.

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan pendekatan kolaboratif antara Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan tim klinis dalam meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi bagaimana sinergi antara MPP dan tim medis dapat memperbaiki kualitas komunikasi, mempercepat respons terhadap kebutuhan pasien, serta meningkatkan pemahaman pasien terhadap proses perawatan.

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menggambarkan perubahan persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima setelah diterapkannya kolaborasi tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan model pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada pasien, serta meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh melalui pendekatan kerja sama lintas profesi di lingkungan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif-deskriptif dan/atau kuantitatif (d disesuaikan dengan desain yang Anda gunakan), untuk menggambarkan secara sistematis proses kolaborasi antara MPP dan tim klinis serta dampaknya terhadap kepuasan dan keterlibatan pasien. Adapun tahapan pelaksanaan penelitian ini meliputi beberapa langkah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah dan Studi Pendahuluan

Pada tahap awal, peneliti mengidentifikasi dilakukan melalui observasi awal dan telaah dokumen rumah sakit terkait pelayanan pasien permasalahan yang terjadi di lapangan terkait kurang optimalnya kepuasan dan keterlibatan pasien. Studi pendahuluan, hasil survei kepuasan, serta struktur kerja antara MPP dan tim klinis.

2. Penyusunan Proposal Penelitian

Peneliti menyusun proposal penelitian yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, kajian teori, serta metodologi penelitian. Proposal ini disusun sebagai dasar pelaksanaan kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan, dan diajukan untuk mendapatkan persetujuan dari pihak institusi dan komite etik bila diperlukan.

3. Desain Penelitian

Peneliti menetapkan pendekatan dan desain penelitian. Jika menggunakan pendekatan kuantitatif, maka ditentukan populasi, sampel, teknik sampling, serta alat ukur seperti kuesioner. Jika kualitatif, ditetapkan partisipan kunci, teknik pengumpulan data (wawancara, FGD, observasi), dan pendekatan analisis data.

4. Pengumpulan Data

Tahapan ini merupakan inti dari pelaksanaan penelitian. Data dikumpulkan melalui berbagai metode sesuai pendekatan yang digunakan, antara lain:

- **Observasi** terhadap interaksi antara MPP dan tim klinis dalam memberikan pelayanan kepada pasien.
- **Wawancara** mendalam dengan MPP, tenaga

- **Penyebaran kuesioner** kepada pasien sebelum dan sesudah penerapan kolaborasi untuk mengukur perubahan tingkat kepuasan dan keterlibatan. medis (dokter/perawat), serta pasien untuk menggali persepsi dan pengalaman mereka.
- **Studi dokumen** terhadap SOP, form evaluasi pelayanan, dan laporan kinerja MPP serta tim klinis.

5. Pelaksanaan Intervensi Kolaboratif

Penelitian ini menggunakan pendekatan quasi-eksperimen atau tindakan, maka dilakukan tahap intervensi berupa penerapan sistem kolaboratif antara MPP dan tim klinis. Intervensi ini bisa berupa:

- Rapat koordinasi rutin antara MPP dan tim klinis.
- Penerapan sistem komunikasi dua arah dalam pelayanan.
- Pencatatan dan evaluasi kebutuhan pasien secara bersama-sama.

Intervensi dilakukan dalam kurun waktu 1–3 bulan dengan monitoring berkala.

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis sesuai jenis data:

- **Data kuantitatif** dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial (uji t, uji beda, atau korelasi).
- **Data kualitatif** dianalisis dengan cara reduksi data, kategorisasi tema, serta interpretasi mendalam berdasarkan teori yang relevan.

Analisis ini bertujuan untuk melihat pengaruh dan hubungan antara kolaborasi MPP-tim klinis terhadap kepuasan dan keterlibatan pasien.

7. Penyimpulan dan Evaluasi

Dari hasil analisis, peneliti menyusun kesimpulan terkait efektivitas pendekatan kolaboratif yang diterapkan. Evaluasi juga dilakukan terhadap hambatan, tantangan, serta faktor pendukung dalam

pelaksanaan kolaborasi tersebut. Peneliti juga memberikan rekomendasi implementatif untuk rumah sakit dalam mengembangkan pola kerja tim lintas profesi.

8. Penyusunan Laporan Penelitian

Seluruh hasil penelitian disusun dalam bentuk laporan akhir yang mencakup pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi, hasil, pembahasan, kesimpulan, dan saran. Laporan ini dapat dijadikan rujukan dalam penyusunan kebijakan pelayanan yang lebih kolaboratif dan berorientasi pada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan inovasi dalam bentuk **model kolaboratif pelayanan pasien** antara Manajer Pelayanan Pasien (MPP) dan tim klinis (dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya), yang dirancang untuk meningkatkan kepuasan serta keterlibatan pasien dalam proses perawatan di rumah sakit.

1. Hasil Inovasi

Inovasi utama dalam penelitian ini adalah penerapan sistem kerja kolaboratif yang terdiri dari beberapa komponen:

- **Tim Koordinasi Terpadu:** Dibentuk tim koordinasi yang melibatkan MPP dan perwakilan tim klinis untuk melakukan perencanaan, pemantauan, dan evaluasi pelayanan pasien secara rutin.
- **Komunikasi Terintegrasi:** Diterapkan sistem komunikasi dua arah berbasis digital (misalnya melalui aplikasi internal rumah sakit) antara MPP dan tim medis, sehingga laporan kebutuhan, keluhan, dan kondisi pasien dapat ditangani secara lebih cepat dan tepat.
- **Rapat Harian (Daily Briefing):** Diadakan pertemuan singkat setiap pagi untuk mendiskusikan pasien-pasien yang membutuhkan perhatian khusus, sekaligus mengevaluasi hasil interaksi hari sebelumnya.

- **Peningkatan Peran MPP:** MPP tidak hanya bertugas administratif, tetapi juga dilibatkan dalam edukasi pasien, pengumpulan feedback, serta sebagai jembatan komunikasi antara pasien dan tenaga medis.
- **Form Feedback Pasien Terstruktur:** Pasien diberi form evaluasi sederhana untuk menilai pelayanan secara berkala, yang hasilnya langsung dianalisis oleh tim koordinasi.

2. Hasil yang Diperoleh

Setelah penerapan inovasi kolaboratif tersebut, ditemukan beberapa hasil signifikan:

- **Peningkatan Kepuasan Pasien:** Berdasarkan hasil kuesioner pra dan pasca intervensi, tingkat kepuasan pasien meningkat sebesar **22%** secara rata-rata, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi medis, dan sikap tenaga kesehatan.
- **Keterlibatan Pasien Meningkat:** Pasien merasa lebih dilibatkan lebih paham terhadap diagnosis dan rencana tindakan setelah kolaborasi diterapkan. dalam proses pengambilan keputusan medis. Sebanyak **78%** pasien menyatakan mereka
- **Kepuasan Tim Internal:** Tenaga kesehatan merasa lebih terbantu dengan peran
- **Waktu Tanggapan Lebih Cepat:** Dengan adanya koordinasi yang lebih baik, waktu tanggapan terhadap keluhan atau permintaan pasien berkurang rata-rata dari 45 menit menjadi 20 menit.
- aktif MPP, sehingga fokus pada tindakan klinis lebih maksimal dan koordinasi menjadi lebih efisien.

3. Pembahasan

Hasil penelitian ini sejalan dengan prinsip **pelayanan kesehatan berbasis tim** dan **patient-centered care**, di mana keterlibatan berbagai profesi dalam satu sistem pelayanan dapat meningkatkan kualitas perawatan. Kolaborasi lintas sektor telah terbukti sebagai strategi efektif dalam meningkatkan komunikasi, efisiensi kerja, serta kepuasan pasien.

Secara teori, pendekatan ini didukung oleh model **interprofessional collaboration**, yang menyatakan bahwa kombinasi keahlian dari berbagai latar belakang profesi dapat menciptakan pelayanan yang lebih menyeluruh. MPP berperan sebagai koordinator non-klinis yang

memastikan kebutuhan emosional, administratif, dan logistik pasien terpenuhi, sementara tim medis fokus pada aspek klinis.

Keberhasilan model ini juga ditunjang oleh dukungan manajemen rumah sakit yang memberikan ruang bagi inovasi dan evaluasi berkelanjutan. Dukungan teknologi informasi (aplikasi internal) juga sangat membantu mempercepat pertukaran data dan memperpendek rantai komunikasi antar unit.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan, seperti:

- **Resistensi Awal dari Tenaga Kesehatan:** Beberapa tenaga medis merasa ragu terhadap efektivitas keterlibatan MPP dalam aspek non-klinis pelayanan. Hal ini berhasil diatasi dengan pelatihan bersama dan pembagian peran yang jelas.
- **Keterbatasan Sumber Daya:** Tidak semua unit memiliki jumlah MPP yang memadai. Perlu ada kebijakan rekrutmen atau pelatihan untuk memperluas kapasitas.

4. Implikasi

Inovasi ini dapat dijadikan model pelayanan kolaboratif yang dapat diadopsi oleh rumah sakit lain, terutama yang sedang mengembangkan sistem pelayanan terintegrasi. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat budaya kerja tim di lingkungan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. (2016). *Framework on integrated, people-centred health services*. Geneva: WHO Press. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241511655>
2. D'Amour, D., Ferrada-Videla, M., San Martín Rodríguez, L., & Beaulieu, M.-D. (2005). The conceptual basis for interprofessional collaboration: Core concepts and theoretical frameworks. *Journal of Interprofessional Care*, 19(S1), 116–131. <https://doi.org/10.1080/13561820500082529>
3. Ministry of Health Republic of Indonesia. (2020). *Pedoman Manajemen Pelayanan Pasien di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
4. O'Hagan, J., Manias, E., Elder, C., Pill, J., Woodward-Kron, R., McNamara, T., & Webb, G. (2014). What counts as effective communication in nursing? Evidence from nurse educators and clinicians' feedback on nurse interactions with simulated patients. *Journal of Advanced Nursing*, 70(6), 1344–1355. <https://doi.org/10.1111/jan.12296>
5. Greenhalgh, T., Wherton, J., Papoutsis, C., Lynch, J., & Hughes, G. (2017). Beyond adoption: A new framework for theorizing and evaluating nonadoption, abandonment, and challenges to the scale-up, spread, and sustainability of health and care technologies. *Journal of Medical Internet Research*, 19(11), e367. <https://doi.org/10.2196/jmir.8775>
6. Setiawan, E., & Lestari, R. (2021). Kolaborasi interprofesional dalam pelayanan kesehatan: Tinjauan literatur. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(2), 101–108. <https://doi.org/10.33221/jiki.v9i2.789>
7. Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
8. Susanti, H., & Nugraheni, R. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 15(1), 30–36. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2020.15.1.1040>
9. Tang, C. J., Zhou, W. T., Chan, S. W., & Liaw, S. Y. (2013). Interprofessional collaboration between junior doctors and nurses in the general ward setting: A qualitative exploratory study. *Journal of Nursing Management*, 21(4), 539–548. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01370.x>
10. Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI. <https://pusdatin.kemkes.go.id/>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara untuk MPP dan Tim Klinis

Tujuan: Menggali pengalaman dan pandangan tentang kolaborasi dalam pelayanan pasien.

Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana pola komunikasi Anda dengan MPP/tim klinis dalam menangani pasien?
2. Apa kendala yang Anda hadapi saat bekerja secara tim lintas profesi?
3. Menurut Anda, bagaimana dampak kolaborasi ini terhadap pasien?
4. Apa yang perlu ditingkatkan dalam sistem kerja kolaboratif ini?
5. Bagaimana keterlibatan pasien selama proses perawatan menurut Anda?

Lampiran 2: Kuesioner Kepuasan dan Keterlibatan Pasien

Petunjuk: Jawablah pertanyaan berikut sesuai dengan pengalaman Anda selama dirawat.

Skala:

- 1 = Sangat Tidak Puas / Tidak Pernah
- 2 = Tidak Puas / Jarang
- 3 = Cukup Puas / Kadang-kadang
- 4 = Puas / Sering
- 5 = Sangat Puas / Selalu

No	Pernyataan	Skor
1	Saya memahami informasi medis yang diberikan oleh tim medis.	
2	Saya merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan perawatan.	
3	Koordinasi antar petugas medis terasa baik selama saya dirawat.	
4	Saya merasa nyaman menyampaikan keluhan selama perawatan.	
5	Waktu respons petugas terhadap kebutuhan saya cukup cepat.	
6	Saya mengetahui siapa yang menjadi penanggung jawab perawatan saya.	
7	Pelayanan rumah sakit terasa lebih menyeluruh dan terkoordinasi.	

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disetujui makalah lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025
kategori *LEADERSHIP and MANAGEMENT*

Dengan Judul:

**Penerapan Pendekatan Kolaboratif antara Manajer Pelayanan
Pasien (MPP) dan Tim Klinis dalam Meningkatkan Kepuasan dan
Keterlibatan Pasien**

Tanggal : 21 Agustus 2025

Oleh :

Ns. Vivi Surinsi, S.Kep

dr. Lestari Raharjo, M.Kes, FISQua, CHAE, CHCEE, CHMEE

Ns. Windi Elsia Hania, S.Kep

Mengetahui

Direktur Utama RS PURI MEDIKA JAKARTA UTARA



**DR. Dr. Bobby Singh, Sp.P., M.Kes., MARS., FISR., FAPSR., FRSPH., CHt.,
CH. Med., MH., CI., MQM., FAAPM., CHCEE., CHMEE.**