



Efektifitas Penerapan MAKP *Primary Nursing* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien: *Literature Review*

Effectiveness of MAKP Primary Nursing Implementation in Improving Service Quality and Patient Satisfaction: Literatur Review

Raya Harianja^{1*}, Catharina Dwiana Wijayanti²

¹ Program Studi Magister Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Indonesia

² Fakultas Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus, Indonesia

*Penulis Korespondensi: anicetaharianja@gmail.com

Riwayat Artikel:

Received: January 25, 2026;

Revised: February 27, 2026;

Accepted: March 20, 2026;

Published: March 30, 2026.

Keywords: MAKP; Nursing ; Patient Satisfaction; Primary Nursing; Service Quality.

Abstract. The Primary Nursing Professional Care Model (MAKP) is an approach to providing nursing care that emphasizes responsibility, continuity, and professionalism of nurses in delivering comprehensive care. The application of this method is believed to improve the quality of nursing services and patient satisfaction; however, research findings remain diverse, indicating the need for further study. **Purpose:** This literature review aims to analyze the effectiveness of the implementation of MAKP Primary Nursing in improving the quality of nursing services and patient satisfaction, assessed through pre- and post-intervention comparisons. **Method:** The study uses a literature review approach with the PICOT framework (Population, Intervention, Comparison, Outcome, Time). Data were collected from primary sources indexed in databases such as Google Scholar and PubMed. Inclusion criteria consisted of quantitative studies published between 2020 and 2025 that discuss MAKP Primary Nursing, nursing service quality, and patient satisfaction. Irrelevant studies were excluded, and the selected articles were analyzed using descriptive and thematic methods. **Results:** The findings indicate that the implementation of MAKP Primary Nursing has a positive impact on improving nursing service quality, particularly in continuity of care, therapeutic communication, patient safety, and documentation. In addition, most studies report a significant increase in patient satisfaction, especially in empathy, responsiveness, and service reliability. **Conclusion:** MAKP Primary Nursing is effective in improving the quality of nursing services and patient satisfaction, and it is recommended for continuous implementation in healthcare settings to enhance service quality and nurse professionalism.

Abstrak.

Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) *Primary Nursing* merupakan pendekatan dalam memberikan asuhan keperawatan yang menekankan tanggung jawab, kesinambungan, dan profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan yang komprehensif. Penerapan metode ini diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien; namun demikian, hasil penelitian yang ada masih beragam sehingga diperlukan kajian lebih lanjut. **Tujuan:** Tinjauan literatur ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan MAKP *Primary Nursing* dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, yang dinilai melalui perbandingan sebelum dan sesudah intervensi. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur dengan kerangka PICOT (Population, Intervention, Comparison, Outcome, Time). Data dikumpulkan dari sumber primer yang terindeks dalam database seperti Google Scholar dan PubMed. Kriteria inklusi meliputi penelitian kuantitatif yang dipublikasikan antara tahun 2020 hingga 2025 yang membahas MAKP *Primary Nursing*, kualitas pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien. Artikel yang tidak relevan dikeluarkan, dan artikel terpilih dianalisis menggunakan metode deskriptif dan tematik. **Hasil:** Temuan menunjukkan bahwa penerapan MAKP *Primary Nursing* memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, terutama dalam aspek kesinambungan asuhan, komunikasi terapeutik, keselamatan pasien, dan dokumentasi. Selain itu, sebagian besar studi melaporkan adanya peningkatan signifikan pada kepuasan pasien, khususnya pada aspek empati, responsivitas, dan keandalan layanan. **Kesimpulan:** MAKP *Primary Nursing* efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, serta direkomendasikan untuk diterapkan secara berkelanjutan di fasilitas pelayanan kesehatan guna meningkatkan mutu layanan dan profesionalisme perawat.

Kata Kunci: Keperawatan; Kepuasan Pasien; MAKP; Mutu Pelayanan; *Primery Nursing*.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen terpenting dalam sistem pelayanan kesehatan modern karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling intensif berinteraksi dengan pasien secara langsung. Kualitas pelayanan ini menjadi salah satu indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien serta meningkatkan keselamatan dan hasil klinis pasien (Hasanah, 2024).

Dalam upaya menjamin kualitas keperawatan yang profesional dan berkelanjutan, Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) menjadi pendekatan yang banyak dianjurkan dalam praktik manajemen keperawatan. MAKP menekankan profesionalisme, tanggungjawab dan kontinuitas dalam pemberian asuhan keperawatan. Salah satu metode pemberian asuhan dalam MAKP yang semakin mendapat perhatian adalah Primary Nursing, yaitu model dimana satu perawat primer bertanggungjawab penuh atas perawatan pasien selama masa perawatan, mulai dari pengkajian hingga evaluasi akhir. Inilah perbedaan dari metode tim dan fungsional, yang membagikan tugas berdasarkan fungsi dan jenis tindakan sehingga kontinuitas dan personalisasi perawatan dapat terfragmentasi (Agustina, 2025).

Primary Nursing diyakini berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan karena memfasilitasi hubungan terapeutik yang lebih kuat antara perawat dan pasien, memperjelas akuntabilitas profesional perawat, serta meningkatkan komunikasi antar tim. Penerapan *Primary Nursing* memperkuat hubungan perawat dengan pasien dan kompetensi perawat untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Agustina & A'la, 2025).

Mutu pelayanan keperawatan sendiri menggambarkan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan standar profesi serta harapan pasien, mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan, responsive, jaminan, empati dan bukti fisik. Mutu yang baik erat kaitannya dengan kepuasan pasien selama menerima pelayanan di rumah sakit. Berbagai study menunjukkan hubungan positif antara mutu dan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien yang merasakan pelayanan yang diberikan secara profesional, responsif dan empatik cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Setiawan, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam penilaian keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan pengalaman subjektif pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan yang tinggi berkaitan dengan perilaku positif pasien seperti kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, kolaborasi dalam proses penyembuhan, serta kesetiaan pada fasilitas Kesehatan tertentu. Untuk itu, strategi pemberian asuhan keperawatan yang mampu memperkuat hubungan dan komunikasi antara perawat dan pasien menjadi sangat penting (Setiawan, 2021).

Beragam study terdahulu telah mengevaluasi penerapan *Primary Nursing* dan dampaknya terhadap mutu pelayanan serta kepuasan pasien mampu memperbaiki kompetensi perawat serta hasil keperawatan secara umum (Agustina et al., 2025). Dalam penelitian (Sumampow, 2025) mengatakan optimalisasi implementasi asuhan keperawatan primer menunjukkan bahwa penerapan ini sangat menghasilkan yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Meskipun beberapa penelitian telah menunjukkan dampak positif dari *Primary Nursing* terhadap aspek tertentu terhadap pelayanan keperawatan, terdapat variasi dalam konteks pelaksanaan, hasil yang diukur serta indikator yang digunakan. Beberapa kajian juga masih menunjukkan keterbatasan dalam evaluasi dampaknya secara menyeluruh terhadap kepuasan pasien dan hasil klinis yang panjang. Hal ini menjadikan pentingnya suatu kajian literatur yang komprehensif untuk menganalisis bukti terkait efektifitas penerapan MAKP *Primary Nursing* dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara lebih sistematis.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah *literature review*. Sumber data diperoleh dari beberapa basis data, yaitu Google Scholar, PubMed, ProQuest, dan Science Direct. Kata kunci yang digunakan meliputi “*nursing rounds*”, “*quality of nursing care*”, “*nurses’ job satisfaction*”, dan “*nursing management*”,

Literature review ini bertujuan untuk mengidentifikasi jumlah dan karakteristik artikel penelitian yang membahas penerapan MAKP *Primary Nursing*, menyeleksi artikel yang relevan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi dengan menggunakan pendekatan PRISMA, menganalisis pengaruh penerapan MAKP *Primary Nursing* terhadap mutu pelayanan keperawatan, menganalisis pengaruh penerapan MAKP *Primary Nursing* terhadap tingkat kepuasan pasien dan mensintesis temuan penelitian untuk memperoleh kesimpulan berbasis bukti (*evidence-based nursing*).

Pencarian ”Motode Praktik Keperawatan Profesional”, “Kepuasan Perawat” dan “Rumah Sakit”. Pernyataan penelitian adalah ”Puaskah perawat dalam penerapan MAKP *Primary Nursing* di ruang rawat inap?”. Maka dirumuskan berdasarkan strategi PICOT.

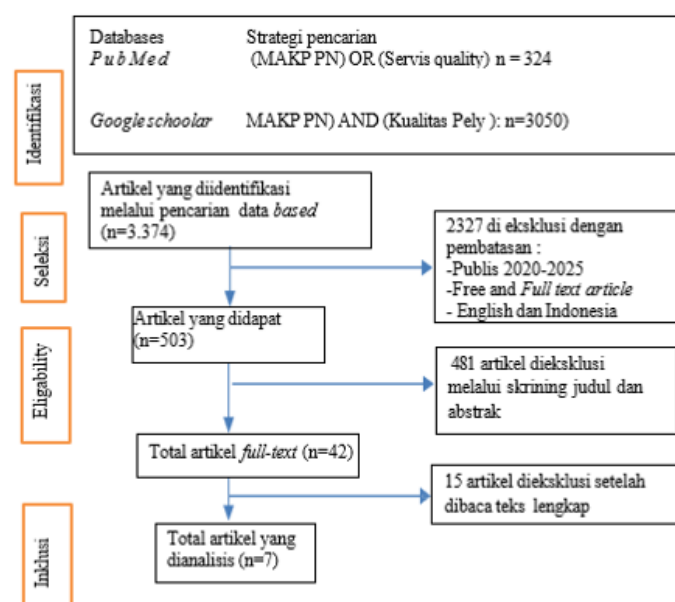
Tabel 1. Komponen PICOT pada Studi Penerapan MAKP dalam Pelayanan Keperawatan.

Komponen	Deskripsi
P (Populasi)	Perawat yang bekerja di ruang rawat inap
I (Intervensi)	Penerapan MAKP
C (Comparison)	Ada Kelompok pembandingan (Pre dan Post)
O (Outcome)	Peningkatan mutu pelayanan keperawatan Peningkatan kepuasan pasien terhadap penerapan MAKP PN
T (Time)	Jurnal yang diterbitkan dalam kurun waktu 2020-2025

Sumber data dalam literatur review berasal dari data sekunder, yaitu artikel ilmiah yang diperoleh dari hasil publikasi penelitian sebelumnya. Data dikumpulkan melalui penelusuran beberapa basis data elektronik nasional dan elektronik internasional yang relevan dengan bidang keperawatan dan pelayanan Kesehatan. Basis data yang digunakan dalam pencarian artikel seperti google scholar, Pubmed, ProQuest. Strategi pencarian data dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris seperti “Model Asuhan Keperawatan Profesional, *Primary Nursing*, Mutu Pelayanan, *Patient Satisfaction*, *Quality of Nursing Care*. Kata kunci dikombinasikan dengan operator Boolean AND dan OR untuk memperluas dan mempersempit hasil pencarian kebutuhan.

Kriteria Inklusi: Studi tentang Motede Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) PN dilakukan di ruang rawat inap baik Rumah Sakit Pemerintah atau Swasta. Artikel berbasis penelitian empiris (Kuantitatif). Studi yang membahas hasil implementasi, tantangan atau dampak dari MAKPN.

Kriteria Eksklusi: Berupa artikel, laporan kasus atau laporan tanpa data empiris. Penelitian dengan fokus di luar motodde asuhan keperawatan profesional (MAKP).



Gambar 1. PRISMA – Screening Process

Tabel 2. Hasil Review Artikel.

No	Judul Artikel	P(Populasi)	I(Intervensi)	C (Comparison)	O(Outcome)	T(Time)
1	Implementasi of the <i>Primary Nursing Care</i> Model in a Hospital Service Ventura-Silva et al (2024)	Populasi Perawat di ruang rawat inap RS, terdiri dari 48 perawat yang bertugas di departemen penyakit dalam	Penerapan <i>Primary Nursing Care</i> model dalam pelayanan keperawatan di RS	Pelayanan keperawatan sebelum model <i>Primary Nursing</i> dan sesudah dilakukan <i>Primary Nursing</i> . Study ini menggunakan desain kuasi eksperimental, dengan menggunakan kelompok tunggal dengan evaluasi sebelum dan sesudah intervensi	Penerapan Model Perawatan Keperawatan Primer di rumah sakit dapat dilakukan dengan beberapa metode yaitu : pendekatan secara kontinuitas perawatan melalui keterlibatan pasien dalam setiap pengambilan keputusan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien dan kenyamanan petugas akan menjadi dampak positif	Juni – Novemb er 2023
2	Implementation of <i>Primary Nursing Care</i> Method and Nurses work satisfaction Hesti Rahayu, et al., (2025)	Jumlah sample penelitian : N : 58 Perawat rawat inap. Kriteria inklusi : perawat rawat inap yang aktif bekerja di unit yang menerapkan PNC, bersedia menandatangani informed consent. Kriteria eksklusi : perawat yang sedang cuti atau tidak bekerja di unit PNC Karakteristik : perawat usia 25-34 sebanyak 46 orang (79,3%), perempuan berjumlah 56 orang (96,6%), Sarjana keperawatan sebanyak 45 perawat(77,6%)	Metode MAKP <i>Primary Nursing</i> dilakukan oleh perawat yang sedang bertugas dan melakukan metode <i>Primary Nursing</i> didasarkan pada 4 pilar: standar keperawatan, prosedur, edukasi dan sistem	Tidak ditemukan kelompok pembanding, penelitian ini menganalisis hubungan masa kerja dan kepuasan kerja yang menunjukkan bahwa masa kerja sangat mempengaruhi tingkat kepuasan.	Metode penerapan MAKP Primer menghasilkan kepuasan kerja perawat. Dengan menggunakan metode MAKP Primer akan meningkatkan sistem otonomi perawat, meningkatkan motivasi kinerja sehingga peran perawat primer akan menekan akuntabilitas perawat, kontinuitas perawatan dengan demikian akan mampu memberikan asuhan keperawatan secara konsisten, holistik dan berkelanjutan. Maka dengan penerapan MAKP Primer akan meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak pada kepuasan kerja perawat.	2020-2025
3	The Relationship Between the Application of the Team's	Popuasi sebanyak 52 orang dengan tehnik total sampling	Study : Kuantitatif dengan desain studi potong lintang. Variable	Tidak ada kelompok pembanding,, sumber data primer dengan	Penerapan MAKP tim dapat juga meningkatkan kinerja dan mampu	Juli – Agustus 2023

	Professional Nursing Care Method (MAKP) with Nurse Performance in the Internal Inpatient Room of Dr.M.MDunda Limboto Hospital, Gorontalo Regency Firmawati al et,(2023)		bebas (independent) Adalah Metode Asuhan Keperawatan Tim, variable dependennya Adalah kinerja perawat. Analisi dengan uji statistic chi-square dengan Tingkat signifikansi ($\alpha=0,005\%$) dan statistic menggunakan komputer	memberikan koesioner kepada subjek penelitian, sambil mendokumentasi kan saat subjek mengisi koesioner. Studi cross Sectional	memperbaiki kinerja perawat. Kinerja perawat yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan yaitu pasien dan dapat meningkatkan kualitas layanan keperawatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah ilmu pengetahuan, keterampilan, kemampuan kepercayaan diri yang tinggi, motivasi dan komitmen. Hal ini sangat mempengaruhi kinerja perawat dengan hal ini akan meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan yaitu pasien.	
4	Pengembangan Model MAK Modular Berbasis Produktivitas Kerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Sofiatun, et al.,(2022)	Jumlah sampel 112 responden Karakteristik sampel perawat : - Jenis kelamin perempuan (72,3%) - Umur >30 tahun (60,7%) - Pendidikan terakhir D3 (68,7%) - Sudah menikah (92,0%) - Lama kerja > 5 tahun (67,0%) Pasien : - Jenis kelamin perempuan (55,4%) - Umur >30	Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pengetahuan Perawatan yang tinggi akan meningkatkan penerapan MAK di RS, MAK Modular Berbasis produktivitas kerja terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien, karena ia terdiri dari penggabungan metode tim dan primer. Kepuasan pasien yang optimal didapatkan dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan. Peningkatan karakteristik pekerjaan akan mempengaruhi kepuasan kerja	Temuan peneliti terletak pada factor penentu tidak langsung yaitu karakteristik pekerjaan(kinerja objektif, umpan balik, desain pekerjaan dan jadwal kerja) Ada pengaruh yang signifikan karakteristik organisasi terhadap karakteristik perawat sehingga hasilnya tidak bias. Desain penelitian menggunakan eksplanatory research, dengan pendekatan cross sectional	Penerapan MAKP metode Modular juga akan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang optimal diperoleh dengan peningkatan karakteristik layanan. Peningkatan karakteristik layanan akan mempengaruhi kepuasan kerja dengan penerapan MAKP modular yang berbasis produktivitas kerja dan karakteristik individu. Karakteristik layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Februari 2021-2022

		tahun (74%) • Pendidikan terakhir tingkat menengah (42,9%) • Sudah menikah (80,4%) • Lama rawat 3-6 hari (75,9%)	melalui MAKP Modular. Instrument :kuesioner karakteristik			
5	Upaya peningkatan Kemampuan Perawat Dalam Implementasi Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Brawijaya Malang Ike Nesdia, et al.,(2021)	Populasi : seluruh perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD. Teknik sampling : total seluruh perawat (yang menjadi sampel)	Peneliti memaparkan bahwa untuk meningkatkan kemampuan perawat maka diberikan pelatihan tentang MAKP, workshop dokumentasi, mentoring dan supervise, modul MAKP, coaching dan preceptorship untuk meningkatkan kepuasan pasien.	Pembandingan dengan perawat pelaksana yang sebelum mengikuti pelatihan. Hasil evaluasi pengetahuan perawat meningkat sebesar 84,2% dari sebelum dan sesudah pelatihan. Sebanyak 79,4% peserta aktif dalam diskusi dan didapati 82,5% sudah sesuai dengan SOP	Dalam peningkatan mutu layanan perlu diterapkan MAKP. Dengan penerapan MAKP pelayanan keperawatan akan lebih terstruktur, terorganisir, profesional dan komprehensif. Dalam penerapan MAKP ini diharapkan perawat sudah pernah ikut pelatihan sehingga perawat mampu memberikan asuhan secara sistematis dan efektif kepada pasien.	Penelitian ini dilakukan selama 8 minggu
6	Patients satisfaction with the quality of nursing care Alhussin et al., (2024)	Populasi : Perawat yang berada di ruang rawat inap	Asuhan keperawatan berkualitas (asuhan keperawatan optimal), diinterpretasikan sebagai asuhan yang mendekati prinsip primary nursing	Tidak ditemukan kelompok pembandingan	Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh empat faktor utama: komunikasi perawat-pasien, kondisi lingkungan, karakteristik perawat, dan kebutuhan serta harapan pasien. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa antara faktor-faktor tersebut yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah pelayanan keperawatan sedangkan lingkungan mendapat skor terendah.	Penelitian akan cross sectional (2024)

7	Analisis hubungan penerapan model asuhan keperawatan profesional tim dengan kepuasan pasien di RS XYZ	Populasi : Pasien dan perawat di ruang rawat inap RS XYZ. Sebanyak 62 responden dengan menggunakan rumus Slovin.	Model Asuhan Keperawatan Profesional dengan menggunakan metode Tim dengan kepuasan pasien. Diharapkan kinerja pelayanan RS akan menghasilkan kepuasan pasien.	Penerapan Model Asuhan Keperawatan sebelum dan sesudah diterapkan Uji statistic dengan menggunakan chi-square. Intrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner.	Penerapan MAKP Tim sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit XYZ karena pelayanan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, semakin baik pelayanan perawat maka semakin baik kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien. Apabila MAKP Tim ini dilakukan dengan optimal maka pasien akan datang kembali ke Rumah Sakit tersebut sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.	Oktober-Desember 2023
8	Pengaruh penerapan MAKP terhadap mutu pelayanan keperawatan di Murni Teguh Memorial Hospital Riska Azizah., 2023	Populasi : 20 kelompok intervensi dan 20 kelompok kontrol. Tujuan : untuk mengetahui pengaruh penerapan MAKP terhadap mutu pelayanan keperawatan	Penerapan MAKP melalui suatu system (struktur, proses dan nilai-nilai profesional)	Penerapan MAKP dengan nada kelompok kontrol dan kelompok intervensi yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan.	Penerapan MPKP dapat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yaitu kepuasan klien/keluarga, dan kepatuhan perawat terhadap standar di Murni Teguh Memorial Hospital. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengukur kepuasan kinerja perawat setelah penerapan MPKP.	2023
9	Optimalisasi Model Praktik Keperawatan Primer di Ruang Elisabeth Rumah Sakit Immanuel Bandung. Tiarmaida Sitio, et al., (2025)	Populasi : Perawat yang ada di ruang rawat inap	Implementasi <i>Primary Nursing</i> dengan menjalankan otonomi dalam perencanaan, pelaksanaan dan penilaian intervensi keperawatan.	Ada kelompok sebelum dan sesudah penerapan MAKP Primer	Penerapan MAKP Primer merupakan kerangka untuk memberdayakan perawat profesional untuk mampu menjalankan elemen-llemen yaitu otoritas, akuntabilitas, penngambilan keputusan, mampu berkolaborasi, mampu mengatasi	2020-2025

					masalah dan mahir dalam menggunakan fasilitas yang ada. Dengan penerapan MAKP Primer akan meningkatkan ilmu pengetahuan perawat dengan dukungan kebijakan yang kuat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien dan memperkuat budaya keselamatan dalam layanan keperawatan.	
10	Pelaksanaan MAKP di RSUD Gambiran Kota Kediri Prasetyo.al.et.,(2024)	Perawat yang ada di ruang rawat inap	Pemahaman tentang MAKP	Tidak ditemukan kelompok pembanding.	Pelaksanaan MAKP di ruang Dhaha, Kahuripan, Jenggala dan Pamenang RSUD Gambiran Kota Kediri belum sesuai SPO, hal ini dipengaruhi oleh jumlah ketenagaan yang kurang, ada Katim dan perawat yang masih belum memahami sepenuhnya tentang MAKP, terdapat Katim yang berpendidikan D3 Keperawatan serta terdapat tenaga bidan di ruang rawat inap. Pemahaman tentang MAKP menjadi salah satu cara dalam meningkatkan pelaksanaan MAKP di Rumah Sakit. Selain itu, keefektifan pelaksanaan MAKP juga dipengaruhi oleh jumlah tenaga yang tersedia dan kesesuaian model MAKP yang dipilih oleh ruangan.	2024
11	Inisiasi pengelolaan metode pemberian	Populasi : perawat yang berada di ruang rawat inap RS X	Inisiasi dan implementasi metode	Tidak ada kelompok pembanding	Pelaksanaan MAKP Primary di RS X kurang optimal, penyebab	2024

	asuhan keperawatan primer di RS X		keperawatan primer		hal tersebut adalah kurangnya pemahaman tentang metode pemberian asuhan keperawatan yang profesional, terjadi ketidaksinambungan perawatan pasien, belum adanya panduan pelaksanaan metode keperawatan primer. Melalui pendekatan manajemen yang sistematis dan terencana akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.	
	Tulende al et., (2024)				Penerapan MAKP Primery menunjukkan adanya peningkatan kepuasan perawat dan pasien. Peningkatan kualitas perawatan berfokus pada individu mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan. Ada beberapa metode dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : caring, individualization, responsiveness, nurse characteristics, environment. Rasa nyaman terhadap lingkungan juga mempengaruhi ketenagan pasien.	
12	Perbandingan Model Asuhan Keperawatan Profesional Tim dengan <i>Primary Nursing</i> dalam peningkatan kualitas asuhan keperawatan di Rumah Sakit Kota Medan	Seluruh pasien di ruang rawat inap rumah sakit X	Penerapan model asuhan keperawatan dengan model <i>Primary Nursing</i> . Dengan penerapan yang meliputi caring, responsiveness, individualization , nurse characteristics dan invironment.	Ditemukan kelompok pembanding yaitu asuhan keperawatan profesional tim dengan model <i>Primary Nursing</i> dalam peningkatan kualitas asuhan keperawatan di rumah sakit.	Penerapan MAKP Primery menunjukkan adanya peningkatan kepuasan perawat dan pasien. Peningkatan kualitas perawatan berfokus pada individu mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan. Ada beberapa metode dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : caring, individualization, responsiveness, nurse characteristics, environment. Rasa nyaman terhadap lingkungan juga mempengaruhi ketenagan pasien.	2020-2025
	Hendry Kiswanto, et, al, (2021)					
13	Hubungan MAKP Primer Modifikasi dengan Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Panti Nirmala Malang.	Populasi : Perawat di ruang rawat inap : 183 orang dengan menggunakan tehnik sampling simple random sampling.	Pelaksanaan model praktik keperawatan profesional, modifikasi tim-primer dilihat dari kinerja perawat dikategorikan baik, persepsi perawat mengenai pelaksanaan dokumentasi keperawatan baik, motivasi kerja perawat	Ada dua kelompok yaitu yang menerapkan MAKP Primer dan yang tidak menerapkan MAKP Primer.	Pelaksanaan MAKP metode primer akan meningkatkan kepuasan kerja perawat. Dengan penerapan MAKP Primer dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu psikologis, fisik, finansial dan sosial. Kepuasan kerja akan berdampak dengan hal yang positif sehingga kepuasan	2020 - 2025
	Neni Maemunah, et, al.,(2025)	Didapat sampel sebanyak 65 responden dengan kriteria inklusi perawat pelaksana, primer dan asisiate.				

			dikatakan tinggi dan kepuasan dikategorikan puas		pasien akan meningkat.	
14	Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Primary Care Dengan Rekam Medis Elektronik Terhadap Kualitas Asuhan Keperawatan dan Kepuasan Pasien. Myhrna Rosany Hutagalung et al., (2024)	Populasi : 150 pasien rawat inap 92,7% perawat sudah memahami RME, 72,7% pasien puas terhadap pelayanan	Metode Asuhan Keperawatan Profesional dengan <i>Primary Nursing</i> . Dengan menggunakan penggunaan RME, evaluasi sebelum dan sesudah intervensi	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan desain ret dari bagian mutu bagian mutu RS Advent Bandung. Teknik pengambilan digunakan simple random, dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis univariat dengan menggunakan distribusi frekwensi dan analisis bivariat dengan menggunakan uji Wilcoxon signed rank untuk melihat pengaruh penerapan primary care dengan RME terhadap kualitas asuhan perawatan dan kepuasan pasien.	Dengan penerapan metode asuhan keperawatan primary care yang menggunakan rekam medis elektronik akan meningkatkan kualitas pelayanan. Perawat juga telah melaksanakan proses keperawatan dengan tepat dan benar, kurangnya tenaga dapat diatasi dengan baik dengan memanfaatkan seluruh tenaga yang ada di ruangan. Kepuasan pasien juga dapat terpenuhi dengan sikap petugas kesehatan, petugas administrasi sampai petugas kebersihan sehingga tercipta kenyamanan yang menghasilkan peningkatan kepuasan pasien. Peningkatan kualitas dan kepuasan pasien akan berdampak pada mutu keperawatan akan tercapai dengan menunjukkan performa kerja yang tinggi dan berkualitas.	April-Juni 2023 dan April-Juni 2024
15	Implementation of the <i>Primary Nursing Care</i> model in a Hospital Service: A Quasi – Experimental Study J.M.Ventura Silva et al.,(2024)	Population: Perawat rawat inap penyakit dalam sebanyak 48 orang diambil secara acak	Penerapan <i>Primary Nursing Care</i> model dalam pelayanan keperawatan rumah sakit	Model asuhan keperawatan sebelum penerapan dan setelah penerapan <i>Primary Nursing</i> . Menggunakan desain kuasi eksperimen kelompok tunggal	Penerapan Model Perawatan Keperawatan Primer di layanan rumah sakit telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam perawatan keperawatan, kepuasan baik tenaga kesehatan maupun pasien, serta kualitas dan	June-November 2023

keamanan
perawatan, yang
mempengaruhi
pada
sistem kesehatan
yang lebih efektif,
efisien, dan penuh
kasih sayang.

Model Perawatan
Keperawatan
Primer akan
meningkatkan
komunikasi antara
pasien, perawat,
dan tim
multidisiplin.
Unsur-unsur ini
sangat penting
untuk mencapai
hasil klinis yang
lebih baik dan
memberikan
pengalaman yang
lebih manusiawi
bagi pasien.

3. HASIL

Jumlah artikel yang didapat adalah 15 (lima belas) publikasi, Dimana artikel merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di rumah sakit di Indonesia, Brazil dan Iran. Secara geografis penelitian-penelitian tersebut dilakukan di Jakarta, Gorontalo, Malang, Kediri, Bandung dan Medan. Teridentifikasi 4 kategori penelitian berdasarkan metodologi penelitian yang dilakukan pada artikel-artikel yaitu: kuantitatif dengan quasi experimental, cross sectional, hubungan kolerasi dan deskriptif. Dari 15 Jurnal yang dibahas ditemukan pada umumnya menunjukkan hasil bahwa:

Kepuasan Pasien

Penerapan Model Perawatan Keperawatan Metode Primer akan menunjukkan dampak yang positif pada peningkatan kualitas dan keamanan keperawatan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kepuasan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Ventura-Silva et al., 2024). Dalam pengaruh karakteristik terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa hubungan signifikan dengan kepuasan pasien melalui MAKP dinilai $p\text{-value} < 0,005$ sangat berpengaruh, (Sofiatun et al., 2022). dalam meningkatkan kepuasan pasien perlu pembenahan petugas pelayanan, dengan memberikan pelatihan terkait dengan MAKP bagi perawat, maka Ike Nesdia et al. (2021) mengatakan bahwa kepuasan pasien akan meningkatkan jika ada pemberian pelatihan. Hasil evaluasi meningkat sebesar 84,2% dari hasil pre dan post saat pelatihan dan penerapan MAKP.

Penelitian Alhussin et al. (2024) menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh empat faktor yaitu komunikasi antar perawat dan pasien, kondisi lingkungan, karakteristik perawat dan dipengaruhi oleh harapan pasien, yang utama adalah komunikasi antar perawat dan pasien. Untuk meningkatkan komunikasi antar perawat dan pasien dibutuhkan pelatihan staf, pembentukan tim audit sehingga dapat dipantau dalam perubahan kepuasan pasien.

Penelitian Tiarmaida Sitio et al. (2025) setelah dilakukan penerapan model *primery Nursing* secara lebih seragam maka ditemukan adanya peningkatan layanan Kesehatan dengan penerapan MAKP Primery Nursing. Dalam penerapan MAKP *Primery Nursing* yang digaribawahi bahwa pentingnya perawatan secara holistic dan akuntabilitas individu. Maka dalam hal ini diperlukan pelatihan tentang kepemimpinan klinis yang berkelanjutan bagi perawat Primer dan juga Pendidikan formal.

Sementara di RSUD Gambiran Kota Kediri menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh jumlah ketenagaan sehingga SOP tidak dapat dilakukan dengan baik, Pendidikan D3 untuk Ketua tim menjadi masalah dalam penerapan MAKP. Maka disimpulkan bahwa MAKP tidak berjalan dengan baik sehingga kepuasan pasien tidak dapat diperoleh. (Prasetyo et al., 2024)

Pelaksanaan dan penerapan MAKP Primery Nursing dapat disebabkan oleh pemahaman mengenai metode asuhan keperawatan profesional. Di RS X ditemukan bahwa tidak ada kesinambungan perawatan pasien, juga belum ada panduan pelaksanaan metode keperawatan primer. Melalui pendekatan manajemen yang sistematis dan terencana akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Tulende et al., 2024).

Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan keperawatan, potensi kepuasan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pasien, perawat dan tenaga kesehatan lainnya sehingga tercapai pelayanan yang paripurna (Prasetyo et al., 2024). Hasil analisis menunjukkan bahwa belum optimal pemberian asuhan keperawatan di ruang rawat inap, sehingga melalui pendekatan perubahan menggunakan model perubahan Kuart Lewin maka dilakukan inisiasi pengelolaan metode pemberian asuhan keperawatan primer (Prasetyo et al., 2024). Hasil menunjukkan bahwa kualitas perawatan dengan model perawatan primer memiliki nilai kualitas perawatan yang lebih tinggi dibanding dengan perawatan dengan menggunakan metode tim. Penerapan MAKP Primery dapat mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan dengan meningkatkan tingkat pelayanan keperawatan terhadap standar di Murni Teguh Memorial Hospital (Azizah, 2023)

Kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap kualitas perawatan merupakan salah satu factor penentu peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit (Ali Obaidi et al., 2023). Penelitian ini ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin, usia, pendidikan dengan penerapan model asuhan keperawatan dengan metode tim dengan kepuasan desain deskriptif analitik dengan cross-sectional.

Peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dapat disebabkan oleh pendekatan Secara holistik, adanya empati, profesional, aman dan efektif sehingga metode MAKP Tim dan PN akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Hendry Kiswanto et al., 2021). Meningkatkan mutu pelayanan menurut Neni Maemunah. (2025), menyatakan bahwa penerapan MAKP PN dapat dibandingkan sebelum dan sesudah dilakukan penerapan RME, telah diterapkan MAKP Primary Nursing dengan menggunakan RME maka diperoleh bahwa peningkatan mutu layanan dan kepuasan pasien semakin meningkat (Myhrna Rosarny et al., 2024). Peningkatan outcome keperawatan, seperti : Kualitas pelayanan keperawatan, Kepuasan pasien, Kepuasan kerja perawat, Kontinuitas asuhan keperawatan, Mutu dokumentasi keperawatan. Hasil implementasi menunjukkan positif dibandingkan sebelum dilakukan penerapan. Terdapat perbedaan yang signifikan secara statistic Ketika menerapkan model tersebut. Implementasi model keperawatan primer di lingkungan rumah sakit telah menunjukkan kontribusi berharga yang menggarisbawahi potensinya untuk meningkatkan kualitas perawatan keperawatan dan mempromosikan perawatan yang berpusat pada pasien (J.M.Ventura Silva et al., 2024).

4. KESIMPULAN

Dari semua literatur yang dibahas, ditemukan dampak positif dari penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional dengan menggunakan *Primary Nursing* akan menghasilkan kepuasan pasien dan peningkatan mutu. Peningkatan layanan dengan metode ini diterapkan dengan Teknik komunikasi efektif, akan meningkatkan otonomi perawat dan meningkatkan keselamatan pasien dengan penerapan MAKP *Primary Nursing* dibanding dengan metode tim. Tantangan dalam literatur lebih banyak di dalam negeri, karena sulit menemukan artikel internasional terkait dengan penugasan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses' workload: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 114, 103811. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103811>
- Alharbi, M. F., Olsson, L. E., Ekman, I., & Carlström, E. (2020). The impact of primary nursing care on patient satisfaction and quality of care. *Journal of Nursing Management*, 28(6), 1331–1340. <https://doi.org/10.1111/jonm.13068>
- Asmirajanti, M., Hamid, A. Y. S., & Hariyati, R. T. S. (2021). Nursing care quality and patient satisfaction in hospital settings. *BMC Nursing*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00644-1>
- Cho, E., Chin, D. L., Kim, S., & Hong, O. (2021). The relationships of nurse staffing level and patient satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship*, 53(1), 1–9. <https://doi.org/10.1111/jnu.12609>
- Duffy, J. R., & Hoskins, L. M. (2020). The quality-caring model: Blending dual paradigms. *Advances in Nursing Science*, 43(2), 101–112. <https://doi.org/10.1097/ANS.0000000000000305>
- Friese, C. R., Xia, R., Ghaferi, A., Birkmeyer, J. D., & Banerjee, M. (2022). Nurse staffing, nursing care models, and patient outcomes. *Health Services Research*, 57(2), 341–350. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13901>
- Hariyati, R. T. S., Afifah, E., & Handiyani, H. (2020). Evaluation of professional nursing care models on patient satisfaction in Indonesian hospitals. *Enfermería Clínica*, 30(Suppl 2), 405–409.
- Lake, E. T., Sanders, J., Duan, R., Riman, K. A., Schoenauer, K. M., & Chen, Y. (2022). A meta-analysis of the associations between nurse work environments and patient outcomes. *Medical Care*, 60(7), 567–575. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001730>
- Lukman, M., & Yamin, A. (2023). Implementation of primary nursing model and its effect on patient satisfaction. *Journal of Nursing Practice*, 6(2), 120–127.
- McHugh, M. D., Kutney-Lee, A., Cimiotti, J. P., Sloane, D. M., & Aiken, L. H. (2021). Nurses' widespread job dissatisfaction, burnout, and patient satisfaction. *Health Affairs*, 40(6), 965–972. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2021.00242>

- Mutmainnah, S., & Handiyani, H. (2022). The effect of primary nursing implementation on quality of nursing services. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45–53. <https://doi.org/10.7454/jki.v25i1.1234>
- Nurlaila, N., & Yusuf, A. (2021). Primary nursing care model and patient satisfaction in inpatient services. *International Journal of Nursing Sciences*, 8(4), 456–462. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2021.09.005>
- Orique, S. B., & Patty, C. M. (2023). Primary nursing and continuity of care: Effects on patient outcomes. *Journal of Advanced Nursing*, 79(3), 1021–1030. <https://doi.org/10.1111/jan.15512>
- Rafferty, A. M., Busse, R., Zander-Jentsch, B., Sermeus, W., & Bruyneel, L. (2021). Strengthening health systems through nursing care models. *BMJ Quality & Safety*, 30(10), 777–784. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-012314>
- Rahayu, S., & Setyowati, S. (2020). Hubungan penerapan MAKP primer dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 8(2), 85–92.
- Saleh, U., & Hariyati, R. T. S. (2023). Effectiveness of professional nursing care models on patient satisfaction. *Belitung Nursing Journal*, 9(1), 22–29. <https://doi.org/10.33546/bnj.2501>
- Simamora, R. H. (2020). The influence of primary nursing care model on service quality in hospitals. *Nurse Media Journal of Nursing*, 10(3), 320–328. <https://doi.org/10.14710/nmjn.v10i3.31562>
- Sulistyawati, W., & Handiyani, H. (2024). Primary nursing model and nursing-sensitive outcomes in inpatient care. *BMC Nursing*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01452-9>
- Van der Heijden, B. I. J. M., Brown Mahoney, C., & Xu, Y. (2022). Impact of nursing care models on patient satisfaction and outcomes. *Journal of Nursing Management*, 30(5), 1254–1262. <https://doi.org/10.1111/jonm.13630>
- Younas, A., Sundus, A., & Inayat, S. (2025). Patient-centered primary nursing care and satisfaction outcomes. *International Nursing Review*, 72(1), 45–54. <https://doi.org/10.1111/inr.12902>