
PENGARUH KOMPETENSI PERAWAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI RUANG RAWAT INAP JANTUNG DI RSUD ALOEI SABOE

Oleh

Desi Novitasari¹, Dina Ridhatul Fatimah K. Tangia², Andriyanto Dai³

^{1,2,3}S1 Administrasi Rumah Sakit/Universitas Bina Mandiri

E-mail: ¹desi.novitasari@ubmg.ac.id

Article History:

Received: 22-12-2024

Revised: 07-01-2025

Accepted: 25-01-2025

Keywords:

Kompetensi Perawat,
Kualitas Layanan, Rawat
Inap, Layanan Jantung,
Rumah Sakit

Abstract: Kompetensi perawat berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi perawat terhadap kualitas layanan di ruang rawat inap layanan jantung di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari perawat dan pasien yang menerima layanan di ruang rawat inap jantung. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan analisis menggunakan uji Kruskal-Wallis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas perawat memiliki tingkat pendidikan Ners, dan sebagian besar pasien menilai kualitas layanan sebagai baik. Namun, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi perawat dan kualitas layanan ($p > 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti fasilitas rumah sakit dan sistem manajemen, dapat lebih berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai fasilitas layanan kesehatan memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan medis yang berkualitas ¹. Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap keberhasilan layanan kesehatan adalah kompetensi tenaga kesehatan, terutama perawat. Perawat memiliki peran vital dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, terutama di unit rawat inap layanan jantung, di mana pasien membutuhkan perhatian khusus dan tindakan medis yang cepat serta tepat ². Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof.

¹ Ontran Sumantri Riyanto and Fuad, "Perlindungan Hukum Praktik Kedokteran Di Rumah Sakit: Implementasi Kenyamanan Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan," *Juris Humanity: Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia* 2, no. 1 (2023): 1-14, <https://doi.org/10.37631/jrkhm.v2i1.14>.

² Chessy Miller Henry et al., "Peran Perawat Anak Dalam Melakukan Pengkajian Keperawatan Pada Pasien Anak Dengan Efusi Pleura Dan Stunting" 5, no. 4 (2024): 11187-96.

Dr. H. Aloei Saboe di Kota Gorontalo merupakan rumah sakit rujukan utama yang menyediakan layanan jantung bagi masyarakat setempat. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pasien rawat inap layanan jantung mengalami peningkatan yang signifikan. Data dari RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat inap layanan jantung pada tahun 2021 mencapai 708 jiwa, meningkat menjadi 1.313 jiwa pada tahun 2022, dan mencapai 1.350 jiwa pada tahun 2023. Peningkatan jumlah pasien ini menuntut peningkatan kualitas layanan kesehatan, termasuk kompetensi perawat yang bertugas di unit ini.

Kompetensi perawat tidak hanya mencakup keterampilan teknis dalam menangani pasien, tetapi juga melibatkan aspek komunikasi, pengambilan keputusan klinis, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Kompetensi yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, serta efektivitas pengobatan³. Namun, masih terdapat kendala dalam memastikan bahwa seluruh perawat memiliki tingkat kompetensi yang memadai⁴. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengkaji pengaruh kompetensi perawat terhadap kualitas layanan di ruang rawat inap layanan jantung. Beberapa isu yang terkait dengan kompetensi perawat dan kualitas layanan di rumah sakit antara lain: Standar Kompetensi Perawat yang diterapkan di berbagai rumah sakit berbeda-beda, sehingga mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Beban Kerja Perawat di ruang rawat inap layanan jantung sering menghadapi beban kerja yang tinggi, yang dapat mempengaruhi kinerja dan kualitas layanan yang diberikan⁵. Kepuasan Pasien sering kali menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan rumah sakit⁶. Kompetensi perawat berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Dukungan Manajemen Rumah Sakit terhadap ketersediaan pelatihan dan pengembangan kompetensi perawat sangat bergantung pada kebijakan dan dukungan dari pihak manajemen rumah sakit⁷.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan antara kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas layanan di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Heldawati, Arofiati, & Widakdo (2022) menemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kompetensi dan motivasi perawat terhadap kinerja perawat di rumah sakit⁸. Studi oleh Syarifah & Rahayu (2024) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien⁹. Nirmalarumsari (2020) mengkaji hubungan antara kompetensi perawat, etika, dan disiplin kerja dengan kepuasan pasien dan

³ Lumasari Ajeng Wijayanti et al., "Peningkatan Kompetensi Perawat Di Puskesmas Melalui Pelatihan," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Edukasi Indonesia (JPMEI)* 2, no. 1 (2024): 9–16, <https://doi.org/10.61099/jpmei.v2i1.64>.

⁴ Elvi Oktarina, Fiziola, and Fitri Mailani, "Gambaran Kesiapsiagaan Perawat Dalam Manajemen Bencana Di Puskesmas Kota Padang" 20, no. 1 (2024): 44–55.

⁵ Rezeki Nur et al., *Peran Manajemen Keperawatan Dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Medis Di Rumah (Batam: Cv. Rey Medika Grafika, 2024)*.

⁶ Ivanna Yuhan et al., "Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Kinerja Rumah Sakit," *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif* 6, no. 12 (2024): 17–24.

⁷ Fajarini, Vip Paramarta, and Eka Purwanda, "Analisis Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanaan Program Manajemen Pasien Dengan Risiko Jatuh Di Rumah Sakit," *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran* 7, no. 4 (2024): 13490–501.

⁸ Heldawati, Fiti Arofiati, and Giri Widakdo, "Pengaruh Kompetensi Perawat Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat," *Jurnal Keperawatan* 14, no. S3 (2022): 597–608.

⁹ Adibatu Syarifah and Sri Rahayu, "Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit," *Jurnal Administrasi RS Indonesia* 3, no. 1 (2024): 26–35.

menemukan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh etika kerja perawat dibandingkan dengan kompetensi formal yang dimiliki¹⁰.

Dari penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, terutama perawat, memiliki dampak terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. Namun, masih terdapat perbedaan temuan terkait dengan seberapa besar pengaruhnya dan faktor-faktor lain yang mungkin berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit. Tinjauan literatur dalam penelitian ini akan mencakup beberapa konsep utama, antara lain: Kompetensi Perawat mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memberikan pelayanan keperawatan. Menurut standar kompetensi perawat yang dikeluarkan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI), kompetensi perawat terdiri dari lima area utama, yaitu praktik berdasarkan etik dan hukum, praktik keperawatan profesional, kepemimpinan dan manajemen, pendidikan dan penelitian, serta pengembangan kualitas personal dan profesional¹¹. Kualitas Layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), Tangibility (bukti fisik), Empathy (empati), dan Responsiveness (daya tanggap)¹². Kualitas layanan yang baik tidak hanya mencerminkan hasil klinis yang optimal, tetapi juga pengalaman positif bagi pasien. Hubungan Kompetensi Perawat dengan Kualitas Layanan menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan. Kompetensi yang baik memungkinkan perawat untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Berdasarkan latar belakang, isu-isu terkait, penelitian terdahulu, dan tinjauan literatur yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh kompetensi perawat terhadap peningkatan kualitas layanan di ruang rawat inap layanan jantung RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel ini, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dalam meningkatkan layanan keperawatan di rumah sakit.

LANDASAN TEORI

1. Kompetensi Perawat

Kompetensi perawat adalah kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam menjalankan praktik keperawatan secara profesional¹³.

Menurut Standar Kompetensi Perawat (2020), kompetensi perawat terdiri dari lima area utama¹⁴:

¹⁰ Chrecencya Nirmalarumsari, "Hubungan Kompetensi Perawat, Ertika, Dan Disiplin Kerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pontap Kota Palopo Tahun 2020," *Jurnal Kesehatan Luwu Raya* 7, no. 1 (2020): 1-6.

¹¹ Isnri Hijriana, *Buku Ajar Etika Keperawatan* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

¹² Hendra Musa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang," *Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni* 1, no. 1 (2022): 9-21, <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jjipts/article/view/jjipts2>.

¹³ Erwin Yektiningsih et al., "Role of Self Concept Towards Emergency Nursing Competencies to Nursing Students in Indonesia," *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)* 7, no. 2 (2024): 340-45, <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i2.256>.

¹⁴ Sri Suryati et al., *Etika Keperawatan* (Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024).

- a. Praktik berdasarkan etik, legal, dan peka budaya – perawat harus memahami dan menerapkan prinsip etika serta hukum dalam pelayanan kesehatan.
- b. Praktik keperawatan profesional – kemampuan dalam memberikan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar klinis dan prosedur.
- c. Kepemimpinan dan manajemen – perawat harus mampu mengelola sumber daya, memimpin tim, dan mengambil keputusan dalam situasi darurat.
- d. Pendidikan dan penelitian – perawat perlu terus mengembangkan ilmunya melalui pendidikan dan riset di bidang keperawatan.
- e. Pengembangan kualitas personal dan profesional – perawat diharapkan selalu meningkatkan keterampilan dan kompetensinya sesuai dengan perkembangan ilmu kesehatan.

Fungsi kompetensi perawat antara lain ¹⁵:

- a. Menjadi pedoman bagi perawat dalam menjalankan tugasnya secara profesional.
- b. Membantu institusi pendidikan dalam menyusun kurikulum yang sesuai untuk calon perawat.
- c. Menjadi dasar bagi rumah sakit dalam melakukan rekrutmen dan pengembangan karier perawat.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam konteks pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya diukur dari hasil pengobatan, tetapi juga dari sikap, komunikasi, dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien ¹⁶. Menurut Musa (2022) kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama yang dikenal sebagai RATER¹⁷:

- a. Responsiveness – kemampuan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien dengan cepat.
- b. Assurance – jaminan terhadap keamanan dan kompetensi tenaga medis dalam memberikan layanan.
- c. Tangible – ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien.
- d. Empathy – perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap pasien.
- e. Reliability – konsistensi tenaga medis dalam memberikan layanan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitik. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel kompetensi perawat dan kualitas layanan di ruang rawat inap layanan jantung di RSUD Prof.

¹⁵ Suryati et al.

¹⁶ Kornelis Aribowo, Eka Purwanda, and Afriyeni Sri Rahmi, "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien," *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN) Volume 05*, no. 1 (2024): 58–68.

¹⁷ Musa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang."

Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Tahapan penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah melalui pengumpulan informasi awal terkait pengaruh kompetensi perawat terhadap kualitas layanan. Selanjutnya, dilakukan kajian literatur dengan menelaah berbagai sumber seperti jurnal ilmiah dan buku referensi yang relevan. Setelah itu, data dikumpulkan melalui beberapa metode, yaitu kuesioner, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik dengan uji Kruskal-Wallis untuk menguji hubungan antara variabel. Tahap terakhir adalah interpretasi hasil analisis untuk menarik kesimpulan yang mendukung atau menolak hipotesis penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari tiga teknik utama. Pertama, kuesioner yang dibagikan kepada perawat dan pasien untuk menilai kompetensi perawat serta kualitas layanan yang diberikan. Kedua, observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses pelayanan di ruang rawat inap layanan jantung. Ketiga, studi dokumentasi digunakan dengan mengacu pada data sekunder dari rumah sakit serta literatur terkait.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh perawat dan pasien di ruang rawat inap layanan jantung RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang memenuhi kriteria penelitian saat penelitian dilakukan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk memperoleh hasil yang representatif.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, serta uji Kruskal-Wallis untuk menguji apakah terdapat perbedaan signifikan antara tingkat kompetensi perawat dan kualitas layanan. Uji ini dipilih karena data yang diperoleh berskala ordinal dan tidak memenuhi asumsi normalitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini mencakup analisis karakteristik responden, kompetensi perawat, serta kualitas layanan yang diberikan di ruang rawat inap layanan jantung RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Tabel 1. Karakteristik Perawat Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	<5 tahun	11	44
2	6-10 tahun	6	24
3	11-15 tahun	4	16
4	>15 tahun	4	16
	Total	25	100

Sebagian besar perawat memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun (44%). Perawat dengan pengalaman lebih dari 15 tahun hanya 16%, menunjukkan bahwa mayoritas tenaga keperawatan masih dalam tahap pengembangan pengalaman klinis mereka.

Tabel 2. Karakteristik Kualitas Layanan Berdasarkan Usia Pasien

No.	Usia	Frekuensi	Persentase%
1	< 25 tahun	4	11.4

2	26-35 tahun	11	31.4
3	36-45 tahun	4	11.4
4	>46 tahun	16	45.7
	Total	35	100

Sumber: Data Primer

Mayoritas pasien (45,7%) berusia lebih dari 46 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa layanan rawat inap jantung di rumah sakit ini lebih banyak digunakan oleh pasien dengan usia lanjut, yang cenderung memiliki risiko lebih tinggi terhadap penyakit kardiovaskular.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kompetensi Perawat

No.	Kompetensi perawat	Frekuensi	Persentase
1	D3	7	28
2	D4/S1	0	0
3	Ners	18	72
	Total	25	100

Sumber: Data Primer

Sebagian besar perawat di ruang rawat inap jantung memiliki gelar Ners (72%), sementara 28% lainnya memiliki gelar D3.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan

No.	Kualitas layanan	Frekuensi	Persentase
1	Baik	34	97.1
2	Cukup	1	2.9
3	Kurang	0	0
	Total	35	100

Sumber: Data Primer

Sebanyak 97,1% pasien menilai kualitas layanan sebagai **baik**, dan hanya 2,9% yang memberikan penilaian cukup. Tidak ada pasien yang memberikan penilaian kurang.

Tabel 5. Hasil Uji Kruskal-Wallis untuk Kualitas Layanan Berdasarkan Kompetensi Perawat

Kompetensi perawat	N	Mean rank	Kruskal-Wallis	df	Sig. (p-value)
D3	7	14.29	2.571	1	0.109
Ners/Ners Spesialis	18	12.50			
Total	25				

Sumber: Data Primer

Nilai signifikansi ($p = 0.109 > 0.05$) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas layanan berdasarkan tingkat kompetensi perawat.

Pembahasan

Hasil penelitian ini mencakup analisis karakteristik responden, kompetensi perawat, serta kualitas layanan yang diberikan di ruang rawat inap layanan jantung RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa mayoritas perawat di ruang rawat inap ini memiliki pengalaman kerja kurang dari lima tahun, yaitu sebanyak 44% dari total responden. Sementara itu, 24% memiliki pengalaman kerja antara enam hingga sepuluh tahun, sedangkan 16% memiliki pengalaman antara sebelas hingga lima belas tahun, dan 16% lainnya telah bekerja lebih dari lima belas tahun. Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga keperawatan di unit ini masih berada dalam tahap awal hingga menengah dalam karier profesional mereka. Perawat dengan pengalaman kerja lebih lama umumnya memiliki keterampilan klinis yang lebih baik serta mampu menghadapi situasi medis yang kompleks dengan lebih percaya diri. Sebaliknya, perawat dengan masa kerja yang lebih singkat mungkin masih dalam tahap adaptasi terhadap sistem kerja rumah sakit, meskipun mereka cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi serta lebih terbuka terhadap inovasi dalam keperawatan¹⁸.

Dari segi karakteristik pasien, penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap layanan jantung berusia lebih dari 46 tahun, yaitu sebanyak 45,7%. Sementara itu, kelompok usia 26-35 tahun mencakup 31,4% dari total responden, sedangkan pasien dengan usia kurang dari 25 tahun dan 36-45 tahun masing-masing hanya mencakup 11,4%. Data ini menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di ruang rawat inap jantung sebagian besar merupakan kelompok usia lanjut yang berisiko tinggi mengalami penyakit kardiovaskular. Seiring bertambahnya usia, risiko seseorang mengalami penyakit jantung meningkat akibat proses degeneratif maupun faktor risiko lainnya seperti hipertensi, diabetes, dan gaya hidup yang tidak sehat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh perawat harus mempertimbangkan kebutuhan khusus pasien usia lanjut, termasuk dalam aspek komunikasi, manajemen nyeri, serta pendekatan psikologis yang lebih sensitif¹⁹.

Kompetensi perawat dalam penelitian ini diukur berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mereka. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas perawat (72%) memiliki gelar Ners, sementara sisanya (28%) adalah lulusan Diploma 3 (D3) Keperawatan. Tidak ada perawat yang memiliki pendidikan D4/S1 Keperawatan dalam sampel penelitian ini. Keberadaan perawat dengan latar belakang pendidikan Ners yang lebih dominan menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga keperawatan telah memperoleh pelatihan lebih lanjut dibandingkan dengan lulusan D3. Program pendidikan Ners memberikan penekanan yang lebih besar pada aspek klinis, manajerial, serta komunikasi terapeutik yang sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, meskipun latar belakang pendidikan lebih tinggi seharusnya berkontribusi terhadap peningkatan layanan, penelitian ini menemukan bahwa kompetensi perawat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di ruang rawat inap jantung sangat tinggi, dengan 97,1% pasien menilai kualitas layanan sebagai baik, dan hanya 2,9% yang memberikan penilaian cukup. Tidak ada pasien yang menilai layanan sebagai kurang. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa tenaga keperawatan di ruang rawat inap layanan jantung mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, baik dari segi keterampilan medis maupun aspek non-medis seperti komunikasi, keramahan, serta empati terhadap kondisi pasien. Tingginya tingkat kepuasan ini juga dapat dikaitkan

¹⁸ Dewi Nirmalasari, Happy Indah Kusumawati, and Suis Galischa Wati, "Gambaran Persepsi Beban Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Wilayah Sleman," *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 27, no. 03 (2024): 92-97.

¹⁹ Nurul Mawaddah et al., "Skrining Dan Konseling Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Manajemen Kesehatan Diri Dan Pencegahan Penyakit Degeneratif Pada Pekerja Pabrik," *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2024): 1-9.

dengan pendekatan pelayanan berbasis pasien (patient-centered care) yang diterapkan di rumah sakit. Faktor-faktor seperti ketersediaan fasilitas medis yang memadai, waktu respons perawat terhadap kebutuhan pasien, serta pendekatan yang lebih personal dalam perawatan turut berkontribusi terhadap persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan.

Untuk menguji hubungan antara kompetensi perawat dan kualitas layanan, dilakukan uji Kruskal-Wallis sebagai alternatif dari uji ANOVA karena data berskala ordinal. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai signifikansi ($p = 0.109 > 0.05$), yang berarti tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan perawat dan kualitas layanan yang diberikan. Ketidaksignifikanan hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa meskipun kompetensi perawat merupakan faktor penting dalam pelayanan keperawatan, terdapat faktor-faktor lain yang lebih berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Faktor-faktor ini dapat mencakup tingkat pengalaman perawat, komunikasi interpersonal, serta fasilitas yang tersedia di rumah sakit.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi perawat tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diterima pasien. Hal ini bertentangan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti penelitian Purwadhi & Widjaja (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi perawat memiliki pengaruh positif terhadap kinerja mereka. Salah satu kemungkinan penyebab dari hasil ini adalah bahwa pasien menilai kualitas layanan tidak hanya dari aspek keterampilan teknis perawat, tetapi juga dari aspek lain seperti sikap perawat, kecepatan layanan, serta fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Syarifah & Rahayu (2024) juga menemukan bahwa kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh faktor komunikasi dan perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan dibandingkan dengan faktor teknis seperti tingkat pendidikan perawat. Selain itu, lingkungan kerja dan sistem manajemen rumah sakit juga berperan dalam menentukan kualitas layanan. Jika beban kerja perawat tinggi dan jumlah tenaga keperawatan terbatas, maka meskipun seorang perawat memiliki kompetensi yang tinggi, mereka tetap akan mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit tidak hanya perlu meningkatkan kompetensi perawat tetapi juga memperhatikan faktor lain seperti jumlah tenaga kerja, fasilitas, serta sistem manajemen yang lebih efektif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas, yaitu hanya 25 perawat dan 35 pasien. Jumlah sampel yang kecil dapat mempengaruhi akurasi hasil serta generalisasi temuan penelitian terhadap populasi yang lebih luas. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan metode kuantitatif, tanpa melibatkan wawancara mendalam atau observasi langsung terhadap interaksi antara perawat dan pasien. Studi kualitatif dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang bagaimana perawat menerapkan kompetensi mereka dalam praktik sehari-hari, serta bagaimana pasien merasakan pelayanan yang diberikan. Ketiga, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kualitas layanan, seperti motivasi kerja perawat, tingkat kelelahan, serta kepuasan kerja. Faktor-faktor ini dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana perawat memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian ini, direkomendasikan agar RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe meningkatkan program pelatihan perawat secara berkala guna memperkuat kompetensi dan

keterampilan klinis. Selain itu, diperlukan penerapan sistem monitoring dan evaluasi kualitas layanan, serta pemberian insentif bagi perawat yang berkinerja baik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar melakukan studi longitudinal yang mempertimbangkan variabel tambahan seperti kepuasan kerja dan lingkungan kerja, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi kualitas layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa kompetensi perawat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hasil uji Kruskal-Wallis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.109, yang lebih besar dari 0.05, sehingga tidak terdapat perbedaan signifikan dalam kualitas layanan berdasarkan tingkat kompetensi perawat. Meskipun mayoritas perawat memiliki kualifikasi Ners/Ners Spesialis, hal tersebut tidak secara langsung meningkatkan kualitas layanan yang diterima pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa faktor lain, seperti motivasi kerja, pengalaman, dan kondisi organisasi rumah sakit, kemungkinan memiliki peran lebih besar dalam menentukan kualitas layanan di ruang rawat inap jantung. Selain itu, aspek manajemen rumah sakit, seperti ketersediaan fasilitas dan sumber daya, juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai rekomendasi, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan berkala bagi perawat, meningkatkan keterlibatan pasien dalam evaluasi layanan, serta memperbaiki sistem monitoring dan evaluasi layanan kesehatan di rumah sakit.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo, khususnya kepada manajemen rumah sakit, perawat, serta pasien di ruang rawat inap layanan jantung yang telah memberikan izin, waktu, serta data yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aribowo, Kornelis, Eka Purwanda, and Afriyeni Sri Rahmi. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN) Volume 05*, no. 1 (2024): 58–68.
- [2] Fajarini, Vip Paramarta, and Eka Purwanda. "Analisis Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanaan Program Manajemen Pasien Dengan Risiko Jatuh Di Rumah Sakit." *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran 7*, no. 4 (2024): 13490–501.
- [3] Heldawati, Fiti Arofiati, and Giri Widakdo. "Pengaruh Kompetensi Perawat Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat." *Jurnal Keperawatan 14*, no. S3 (2022): 597–608.
- [4] Henry, Chessy Miller, Kezia Puspa Liencewas, Ezther Febrina Sibarani, and Elisabeth Isti. "Peran Perawat Anak Dalam Melakukan Pengkajian Keperawatan Pada Pasien Anak Dengan Efusi Pleura Dan Stunting" 5, no. 4 (2024): 11187–96.
- [5] Hijriana, Isni. *Buku Ajar Etika Keperawatan*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia,

2023.

- [6] Mawaddah, Nurul, Atikah Fatmawati, Anndy Prastya, Mujiadi, Fitria Wahyu Ariyanti, Ika Suhartanti, Ike Prafitia Sari, et al. "Skrining Dan Konseling Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Manajemen Kesehatan Diri Dan Pencegahan Penyakit Degeneratif Pada Pekerja Pabrik." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2024): 1-9.
- [7] Musa, Hendra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang." *Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni* 1, no. 1 (2022): 9-21. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>.
- [8] Nirmalarumsari, Chrecencya. "Hubungan Kompetensi Perawat, Ertika, Dan Disiplin Kerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pontap Kota Palopo Tahun 2020." *Jurnal Kesehatan Luwu Raya* 7, no. 1 (2020): 1-6.
- [9] Nirmalasari, Dewi, Happy Indah Kusumawati, and Suis Galischa Wati. "Gambaran Persepsi Beban Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Wilayah Sleman." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 27, no. 03 (2024): 92-97.
- [10] Nur, Rezeki, Lala, Antonius Rino Vanchapo, Puput Risti Kusumaningrum, Nur Baharia Marasabessy, Arlina Dhian Sulistyowati, Sri Sayekti Heni Sunaryanti, Ivonne Junita Fabanjo, Sri Siska Mardiana, and Cahyo Pramono. *Peran Manajemen Keperawatan Dalam Mengoptimalkan Kinerja Tim Medis Di Rumah*. Batam: Cv. Rey Medika Grafika, 2024.
- [11] Oktarina, Elvi, Fiziola, and Fitri Mailani. "Gambaran Kesiapsiagaan Perawat Dalam Manajemen Bencana Di Puskesmas Kota Padang" 20, no. 1 (2024): 44-55.
- [12] Riyanto, Ontran Sumantri, and Fuad. "Perlindungan Hukum Praktik Kedokteran Di Rumah Sakit: Implementasi Kenyamanan Dokter Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan." *Juris Humanity: Jurnal Riset Dan Kajian Hukum Hak Asasi Manusia* 2, no. 1 (2023): 1-14. <https://doi.org/10.37631/jrkhm.v2i1.14>.
- [13] Suryati, Sri, Loso Judijanto, Apriyanto, Zulkarnaini, Suyami, Erlin Ifadah, Siti Maria Ladia Paradisa Syitra, et al. *Etika Keperawatan*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [14] Syarifah, Adibatu, and Sri Rahayu. "Pengaruh Kompetensi Tenaga Kesehatan Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit." *Jurnal Administrasi RS Indonesia* 3, no. 1 (2024): 26-35.
- [15] Wijayanti, Lumasari Ajeng, Hijrah, Rida Millati, M. Khalid Fredy Saputra, Suprpto, and Yoga Tri Wijayanti. "Peningkatan Kompetensi Perawat Di Puskesmas Melalui Pelatihan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Edukasi Indonesia (JPMEI)* 2, no. 1 (2024): 9-16. <https://doi.org/10.61099/jpmei.v2i1.64>.
- [16] Yektiningsih, Erwin, Zulvana, Norma Risnasari, Yeni Suryaningsih, and Dwi Rahayu. "Role of Self Concept Towards Emergency Nursing Competencies to Nursing Students in Indonesia." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)* 7, no. 2 (2024): 340-45. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i2.256>.
- [17] Yuhan, Ivanna, Made Prashanti Pradayani, M. Rizki Rahman, Mareta Anggun Mayang Sari, and Vip Paramarta. "Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Kinerja Rumah Sakit." *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif* 6, no. 12 (2024): 17-24.