

PENGARUH PROFESIONALISME DAN KETERAMPILAN PERAWAT TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT

¹Endah Pujiastuti, ²Purwadhi, ³Yani Restiani Widjaja
^{1,2,3}Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara, Bandung
endahpujiastuti29@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan keperawatan, sebagai penunjuk kualitas pelayanan kesehatan, merupakan elemen kunci yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap citra lembaga pelayanan kesehatan. Pentingnya peran pelayanan keperawatan profesional di rumah sakit sangat besar, mengingat keperawatan sebagai profesi memiliki jumlah tenaga kerja terbanyak di lingkungan rumah sakit, mereka berada paling dekat dengan pasien, dan juga berinteraksi dengan keluarga. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Mitra Anugerah Lestari Cimahi lestari. Metode; ini merupakan penelitian kuantitatif analitik korelasi cross sectional Populasi dalam penelitian ini sebanyak 125 perawat di Rumah Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari Cimahi ini sampel yang digunakan adalah 104 orang. Hasil; Sebagian besar responden dianggap sebagai perawat profesional, yaitu sekitar 56,7% dan perawat yang terampil yaitu sekitar 55,8%. Kesimpulan; Profesionalisme dan keterampilan perawat berpengaruh terhadap mutu palayanan keperawatan dengan nilai sig 0,007 . Saran; Mengembangkan strategi untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi antarprofesi dapat mengoptimalkan hasil pelayanan keperawatan secara keseluruhan

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Keperawatan, Keterampilan Perawat, Profesionalisme Perawat

ABSTRACT

The quality of nursing services, as an indicator of the quality of health services, is a key element that influences public perceptions of the image of health service institutions. The importance of the role of professional nursing services in hospitals is very large, considering that nursing as a profession has the largest number of workers in the hospital environment, they are closest to patients, and also interact with families. The aim of the research was to determine the factors that influence the quality of nursing services at Mitra Anugerah Lestari Cimahi Lestari General Hospital. Method; This is a quantitative analytical cross sectional correlation research. The population in this study was 125 nurses at Mitra Anugerah Lestari Cimahi Hospital. The sample used was 104 people. Results; Most of the respondents were considered professional nurses, namely around 56.7% and skilled nurses, namely around 55.8%. Conclusion; The professionalism and skills of nurses influence the quality of nursing services with a sig value of 0.007. Suggestion; Developing strategies to improve interprofessional communication and coordination can optimize overall nursing service outcomes

Keywords: Nurse Skills, Nurse Professionalism, Quality of Nursing Services

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang membutuhkan pengembangan/peningkatan di setiap unit pelayanannya dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kepada kliennya. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan target akhir dari interaksi dan ketergantungan yang saling

berkesinambungan antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem (Silalahi & Silalahi, 2013). Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum diselenggarakan secara paripurna dengan tersedianya pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No 3, 2020).

Pelayanan keperawatan merupakan suatu wujud dari pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berlandaskan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit (Permenkes RI No 26, 2019). Pelayanan keperawatan yang profesional yang diberikan kepada pasien harus merupakan asuhan keperawatan yang bermutu agar dapat menciptakan keamanan dan kenyamanan bagi pasien. Perawat sebagai personel kunci dalam pemberian layanan kesehatan, memainkan peran penting dalam penyediaan dan koordinasi perawatan, pencegahan efek samping, dan optimalisasi produktivitas layanan kesehatan (Oldland et al., 2020).

Peran dan fungsi utama perawat sebagai care provider merupakan peran perawat dalam membantu pasien memperoleh kembali kesehatan dan kehidupan mandiri yang optimal melalui proses pemulihan baik fisik, emosional, spiritual dan sosial (Potter & Perry, 2013). Diantaranya melakukan tindakan yang dapat membantu klien secara fisik maupun psikologis dengan tetap menghargai martabat klien. Tindakan keperawatan dapat berupa asuhan total, asuhan parsial bagi pasien dengan tingkat ketergantungan minimal. Selain melakukan pelayanan keperawatan perawat juga mampu sebagai advocat klien, penyuluh, pendidik, konselor, kolaborator, pengambil keputusan etik dan peneliti (Hidayat et al., 2012).

Pentingnya mutu kerja perawat untuk meningkatkan pelayanan keperawatan agar dapat mencapai kepuasan pasien adalah dengan memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu (Sumijatun, 2013), hal ini dikarenakan perawatan pasien adalah proses yang kompleks dan beragam (Wasini & Okoronkwo, 2021). Pelayanan asuhan keperawatan profesional mempunyai andil yang sangat penting di rumah sakit, karena keperawatan merupakan jenis profesi dengan jumlah

tenaga terbanyak di rumah sakit, paling dekat dengan pasien, dan keluarga (Ayu, 2013). Menurut (Nursalam, 2016) Faktor-faktor mutu pelayanan keperawatan adalah Profesionalisme perawat dan Keterampilan perawat. Menurut (Bauk, et al 2013) bahwa mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi mutu pelayanan yaitu, (reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy).

Penelitian Yaghoubi et al., (2013) pada 85 perawat di 9 rumah sakit Eshafan Iran menunjukkan pengetahuan dan kemampuan adalah faktor yang paling penting dalam meningkatkan mutu kerja perawat. Penelitian Tesfaye & Abera (2015) pada 239 perawat di Jimma Ethiopia menunjukkan pengetahuan dan keterampilan berhubungan dengan mutu kerja perawat. Penelitian Nurhidayah (2018) pada 49 perawat di ruang perawatan RSUD Kota Makassar menunjukkan kepribadian ($p=0,022$), komunikasi ($p=0,006$) dan kerja sama ($p=0,007$) berhubungan dengan mutu kerja perawat. Penelitian Rebanti et al., (2017) menunjukkan pelatihan ($p=0,001$; $r=0,417$) berhubungan dengan mutu kerja perawat di ruang rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul. Penelitian Ratanto et al., (2013) pada 126 menunjukkan pendidikan ($p=0,014$) dan pengembangan karier ($p=0,001$) berhubungan dengan mutu kerja perawat. Pengembangan karier ($OR=29,962$) merupakan faktor paling dominan yang berhubungan dengan mutu kerja perawat. Penelitian Urus et al., (2019) pada 120 perawat di Rumah Sakit Kabupaten Sorong menjelaskan bahwa kedisiplinan adalah faktor dominan yang mempengaruhi mutu kerja perawat ($p=0.000$; $PR=5.560$).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator mutu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Nursalam, 2016). Optimalisasi mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan

perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tuntutan masyarakat (Astuti & Norhalimah, 2019). Pada institusi kesehatan manapun, tujuan pemberian perawatan yang aman dan sukses dengan mengejar keunggulan dalam mutu dan keselamatan dengan biaya terendah sambil meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga (Parreira et al., 2021), untuk memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga dapat dioptimalkan dengan penerapan asuhan keperawatan sesuai standar yang ada. Pelayanan keperawatan profesional dapat terwujud apabila dilaksanakan oleh tenaga keperawatan yang profesional, sehingga dapat berkontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan keperawatan (Sumijatun, 2013).

Pelayanan asuhan keperawatan profesional memungkinkan perawat untuk melakukan keahlian dan keterampilan yang mereka miliki sebagai modal untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien. Namun dalam kenyataannya keterampilan maupun keahlian setiap perawat dapat berbeda-beda. Hal tersebut dapat disebabkan oleh perbedaan daya serap, pendidikan, jenis kelamin, dan lain-lain. Keterampilan perawat berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan customer responsiveness (Depkes RI., 2010). Kesuksesan pelaksanaan asuhan keperawatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu profesionalisme perawat, keterampilan perawat dan mutu pelayanan keperawatan (Wijono, 2013; Leboeuf, 2013).

Rumah Sakit Mitra Anugerah lestari memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, hal ini dibuktikan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan seperti: fasilitas rawat jalan,

fasilitas rawat inap, fasilitas kamar tindakan, fasilitas penunjang diagnostik, dan lain-lain. Rumah Sakit Mitra Anugerah lestari merupakan salah satu lembaga swasta di kelola oleh yayasan yang menyelenggarakan urusan bidang kesehatan.

Hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari (MAL) Cimahi menunjukkan bahwa mutu kerja perawat belum maksimal atau kurang baik. Berdasarkan data evaluasi dan indikator mutu RS MAL tahun 2022, diketahui masih adanya kasus kejadian infeksi kulit karena jarum infus sebanyak 37 kasus (2,77%), pengisian catatan rekam medis yang belum lengkap sebanyak 25 (2,03%), rata-rata pengisian dokumentasi asuhan keperawatan sebesar 77,51% diantaranya pengkajian (90,75%), diagnosa (90,32%), perencanaan (83,52%), tindakan (82%), evaluasi (26,25%), dan catatan keperawatan (92,25%).

Hasil studi pendahuluan diketahui bahwa mutu kerja perawat ditinjau dari aspek kedisiplinan masih banyak yang belum mentaati peraturan yang berlaku dalam institusi rumah sakit, seperti pelanggaran terhadap jadwal kerja, datang dan pulang tidak pada waktu yang telah ditentukan, pendokumentasian keperawatan masih di bawah standar, dan rendahnya motivasi perawat dalam mengikuti kegiatan atau program di Rumah Sakit. Demikian pula dari hal fasilitas kerja yang kurang memadai, sebagai contoh alat untuk melakukan perawatan luka amat terbatas sehingga satu alat digunakan untuk beberapa pasien. Dalam hal kepemimpinan, kurangnya kemampuan manajerial Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan untuk kepuasan pasien yaitu

diatas 95% (Kemenkes, 2019). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu.

Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar, oleh karena itu RS Mitra Anugerah Lestari Cimahi harus meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan guna menciptakan pelayanan kesehatan yang optimal dan mencapai standar pelayanan untuk kepuasan diatas standar rata-rata yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan survey awal pada Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari (MAL) Kota Cimahi Dilihat data dari Komite mutu tentang mutu pelayanan keperawatan bahwa, penerapan manajemen keselamatan pasien belum maksimal karena kinerja karyawan yang tidak sesuai harapan, pencatatan dan pelaporan yang kurang lengkap, serta kurangnya kesadaran karyawan untuk mengerjakan laporan evaluasi, hal ini dilihat dari laporan setiap tahunnya bahwa sasaran keselamatan pasien yang baru terlaksana dengan baik baru 4, sedangkan 2 sasaran lagi (peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai & kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi) belum terlaksana karena pelaporan dan pencatatan yang kurang lengkap dari masing-masing sub komite PMKP, sehingga penerapan keselamatan pasien masih belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Mitra Anugerah Lestari Cimahi.

Tujuan penelitian Mengetahui pengaruh profesionalisme dan keterampilan perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari Cimahi.

METODE

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari Cimahi. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 125 perawat di Rumah Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari Cimahi. Teknik atau pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah cluster sampling dari tiap ruang rawat inap Rumah Sakit Mitra Anugerah Lestari Cimahi. Jumlah sampel minimal adalah sebanyak 96 orang. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 104 orang. Pengumpulan data variabel mutu mutu pelayanan keperawatan menggunakan kuesioner dengan aspek; a) Kebijakan manajemen, b) Fungsi perawatan: 1) Nyaman dan menyenangkan, 2) Adanya perhatian yang baik, 3) Bersikap sopan, dan 3) Tanggap terhadap keluhan pasien, dan 4) Kebijakan manajemen. c) Sarana dan prasarana: 1) Adanya tempat perawatan, 2) Mempunyai tenaga dokter spesialis, 3) Mempunyai tenaga dokter, dan 4) Fasilitas perkantoran yang lengkap (Wijono, 2013). Sedangkan pengumpulan data variabel Profesionalisme Perawat menggunakan kuesioner dengan aspek; sikap dan perilaku perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan (Wijono, 2013). Kemudian pengumpulan data variabel Keterampilan Perawat menggunakan kuesioner dengan aspek; Fungsi terapi: a) Konsultasi/pemberian keterangan tentang penyakit yang diderita, b) Pencegahan, c) Tenggang rasa, d) Perawatan lebih lanjut (Wijono, 2013) dan pengumpulan data kuesioner karakteristik individu perawat.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Profesionalisme Perawat

Profesionalisme	Frekuensi	Persentase
Kurang Profesional	45	43,3
Profesional	59	56,7
Jumlah	104	100

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar responden dianggap sebagai perawat profesional, yaitu sekitar 56,7% dari total sampel. Responden yang dianggap kurang profesional menyumbang sekitar 43,3% dari total sampel. Distribusi tingkat profesionalisme ini dapat memberikan wawasan tentang persepsi diri perawat terkait profesionalisme, dan mutu pelayanan keperawatan.

Tabel 2 Distribusi Keterampilan Perawat

Keterampilan Perawat	Frekuensi	Persentase
Kurang Terampil	46	44,2
Terampil	58	55,8
Jumlah	104	100

Berdasarkan tabel 2, sebagian besar responden dianggap sebagai perawat yang terampil, yaitu sekitar 55,8% dari total sampel. Responden yang dianggap kurang terampil menyumbang sekitar 44,2% dari total sampel. Distribusi tingkat keterampilan ini dapat memberikan wawasan tentang persepsi diri perawat tentang keterampilan, dan mutu pelayanan keperawatan.

Tabel 3 Distribusi Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Cukup	21	20,2
Baik	83	79,8
Jumlah	104	100

Berdasarkan tabel 3, sebagian besar responden mempunyai persepsi mutu pelayanan keperawatan sebagai baik, yaitu sekitar 79,8% dari total sampel. Sejumlah kecil responden (20,2%) mempunyai persepsi mutu pelayanan keperawatan sebagian cukup.

Uji Kelayakan Model

Tabel 4 Model Summary

Model Summary			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	85.522	0,168	0,265

Berdasarkan tabel 4 terlihat Nagelkerke R Square sebesar 0,265 yang berarti bahwa pengaruh variabel Profesional (X1) dan Keterampilan Perawat (X2) terhadap Mutu Pelayanan (Y) yaitu sebesar 26,5%

Tabel 5 Variables in the Equation

Variables in the Equation							
St	Profesio	B	S. E.	Wa	d	Si	Exp
ep	nalisme	1,121	0,560	4,0	1	0,045	3,067
1 ^a	Keteram	2,295	0,632	13,176	1	0,001	9,922
	pilan	-	1,329	7,159	1	0,007	0,029
	Constant	3,555					

Berdasarkan tabel 5 persamaan regresi yaitu $Y = X1 + X2$

$$\text{Mutu Pelayanan} = 1,121 (\text{Profesionalisme}) + 2,295 (\text{Keterampilan})$$

Hasil Persamaan regresi yaitu konstanta – 3,555 yang berarti apabila tidak ada peningkatan profesionalisme dan keterampilan perawat, maka tidak ada peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Koefisien regresi variabel profesionalisme sebesar 1,121 (positif) yang bermakna bahwa setiap terjadi peningkatan profesionalisme perawat, maka akan terjadi peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Koefisien regresi variabel keterampilan sebesar 2,295 (positif) yang bermakna bahwa setiap terjadi peningkatan keterampilan perawat, maka akan terjadi peningkatan mutu pelayanan keperawatan

PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan bahwa secara parsial profesionalisme mempengaruhi secara signifikan mutu pelayanan

keperawatan dan keterampilan perawat mempengaruhi secara signifikan mutu pelayanan keperawatan. Secara bersamaan didapatkan nilai sig 0,007, artinya profesionalisme dan keterampilan perawat berpengaruh terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa tingkat profesionalisme perawat secara langsung terkait dengan peningkatan atau penurunan mutu pelayanan keperawatan. Pengaruh positif atau negatif ini dapat mencakup aspek-aspek seperti tanggung jawab, etika, komunikasi, dan perilaku profesional lainnya. Keterampilan perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Ini menunjukkan bahwa tingkat keterampilan perawat, yang mencakup keahlian teknis dan non-teknis, memiliki dampak langsung pada mutu pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik profesionalisme maupun keterampilan perawat memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial dan bersamaan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Implikasinya dapat melibatkan pengembangan strategi atau program pelatihan untuk meningkatkan profesionalisme dan keterampilan perawat guna meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian lain sebelumnya.

Hasil penelitian Oktaviana, et.al (2022) menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan sikap profesional sangat dibutuhkan dalam kinerja perawat dan terlaksananya keperawatan profesional, dibutuhkan terobosan dan perhatian khusus dari manajemen untuk meningkatkan sikap perawat agar asuhan keperawatan profesional dapat dilaksanakan dengan optimal sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai (Oktaviana et al., 2022).

Dalam penelitian Hidayat, et.al (2022) menjelaskan bahwa Pengembangan profesional perawat dan perencanaan karir

adalah dua strategi yang dapat menambah pengetahuan dan keterampilan. Pengembangan profesional perawat semakin dibutuhkan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang optimal. Pengembangan profesional perawat dengan istilah lainnya *Continuing Professional Development* (CPD) merupakan metode yang dapat meningkatkan kompetensi dan profesionalisme perawat dalam bekerja (Hidayat et al., 2022).

Sikap profesionalisme mencakup nilai-nilai seperti tanggung jawab, integritas, dan kewajiban etis. Perawat yang menunjukkan sikap profesional cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas karena mereka mendasarkan praktik keperawatan mereka pada standar etika dan keprofesionalan (Nengsih et al., 2022). Sikap profesionalisme menciptakan hubungan yang lebih baik antara perawat dan pasien. Pasien merasa lebih percaya diri dan nyaman dengan perawat yang menunjukkan sikap profesional, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Hubungan yang baik juga dapat berkontribusi pada kepuasan pasien.

Sikap profesionalisme perawat mencakup komunikasi yang efektif dan penghormatan terhadap pasien. Perawat yang berkomunikasi dengan jelas dan secara empatik dapat meningkatkan pemahaman pasien tentang perawatan mereka, memfasilitasi keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, dan pada akhirnya meningkatkan mutu pelayanan. Sikap profesionalisme perawat terkait dengan komitmen terhadap keselamatan pasien (Rachmania & Sunaringtyas, 2023). Perawat yang mematuhi standar keselamatan dan menjalankan praktik yang aman dapat secara langsung meningkatkan mutu pelayanan dengan mengurangi risiko kecelakaan atau kesalahan medis.

Menurut peneliti, sikap profesionalisme juga mencakup komitmen terhadap kontinuitas perawatan. Perawat yang memiliki sikap profesional akan

bekerja secara kolaboratif dengan anggota tim kesehatan lainnya dan memastikan bahwa perawatan yang konsisten dan terkoordinasi diberikan kepada pasien. Sikap profesionalisme juga mencakup dorongan untuk pengembangan profesional yang berkelanjutan. Perawat yang terus-menerus meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya dapat menyumbang pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Sikap profesionalisme perawat tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang positif tetapi juga berperan dalam meningkatkan pengalaman pasien dan mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan. Sikap profesionalisme merupakan aspek kunci dalam membangun praktik perawat yang efektif dan bermutu tinggi.

Hasil penelitian Etildawat, et.al (2021) menjelaskan bahwa kaitan kompetensi perawat dan mutu pelayanan adalah perpaduan antara pengetahuan, nilai, ketrampilan, serta sikap yang diterapkan pada pola berpikir dan pengambilan keputusan ketika akan melakukan tindakan asuhan keperawatan, yang pada penerapannya, setiap pola berpikir dan pengambilan keputusan yang dilakukan selalu merujuk pada standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan (Etlidawati & Setiyani, 2021).

Hasil penelitian Meilina et,al (2021) didapatkan bahwa keterampilan terbukti memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada pelayanan keperawatan (Meilina & Bernarto, 2021). Sedangkan hasil penelitian Putri, et.al (2021) menunjukkan bahwa ada hubungan antara caring dan kepuasan pasien. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan. Hal ini caring dan komunikasi merupakan bagian dari keterampilan perawat (Putri & Ngasu, 2021).

Keterampilan teknis perawat, seperti pemberian obat, perawatan luka, dan tindakan medis lainnya, berperan penting dalam memberikan asuhan klinis yang

kompeten. Perawat yang memiliki keterampilan teknis yang baik dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan memastikan bahwa prosedur medis dilakukan dengan benar dan aman. Keterampilan non-teknis, seperti keterampilan komunikasi dan empati, memungkinkan perawat untuk memahami kebutuhan dan preferensi pasien (Nurbianto et al., 2021). Hal ini dapat meningkatkan mutu pelayanan karena pasien merasa didengar, dipahami, dan terlibat dalam keputusan terkait perawatan mereka.

Keterampilan manajemen waktu yang baik memungkinkan perawat untuk mengelola tugas dan tanggung jawab dengan efisien. Dengan manajemen waktu yang baik, perawat dapat memberikan perhatian yang memadai kepada setiap pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan alur kerja, semua faktor yang berkontribusi pada mutu pelayanan (Mahoklory & Hoda, 2019). Keterampilan kolaborasi dan kerja sama dengan anggota tim kesehatan lainnya dapat meningkatkan koordinasi pelayanan. Kolaborasi yang efektif dapat memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang terkoordinasi dan terintegrasi dari berbagai profesional kesehatan, yang pada gilirannya meningkatkan mutu pelayanan (Anwar & Rosa, 2019).

Menurut peneliti perawat yang terus meningkatkan keterampilan mereka melalui pendidikan dan penelitian dapat memberikan pelayanan yang lebih mutakhir dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan kedokteran. Ini dapat berkontribusi pada mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Keterampilan perawat memiliki dampak langsung pada mutu pelayanan keperawatan. Kombinasi keterampilan teknis dan non-teknis yang baik memungkinkan perawat memberikan pelayanan yang holistik, aman, dan efektif kepada pasien, meningkatkan pengalaman pasien dan hasil perawatan secara keseluruhan

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Astuti & Norhalimah (2019) menjelaskan bahwa optimalisasi mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tuntutan masyarakat. Parreira et al. (2021) menyebutkan pada institusi kesehatan manapun, tujuan pemberian perawatan yang aman dan sukses dengan mengejar keunggulan dalam kualitas dan keselamatan dengan biaya terendah sambil meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Untuk memberikan kepuasan kepada pasien dan keluarga dapat dioptimalkan dengan penerapan asuhan keperawatan sesuai standar yang ada. Pelayanan keperawatan profesional dapat terwujud apabila dilaksanakan oleh tenaga keperawatan yang profesional, sehingga dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit khususnya pelayanan keperawatan (Nurjaman et al., 2023).

Mutu pelayanan keperawatan merujuk pada tingkat kualitas dan kepuasan yang diberikan oleh tenaga perawat atau sistem pelayanan kesehatan dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Konsep mutu pelayanan keperawatan mencakup sejumlah faktor yang membentuk pengalaman pasien dan hasil perawatan. Mutu pelayanan keperawatan mencakup keamanan pasien, yang melibatkan upaya untuk mencegah risiko dan kecelakaan yang dapat terjadi selama perawatan. Ini termasuk pencegahan infeksi, identifikasi pasien yang tepat, dan pengelolaan obat yang aman.

Pelayanan keperawatan dianggap bermutu jika efektif, artinya mereka mencapai hasil yang diinginkan atau menangani kondisi kesehatan pasien dengan baik. Ini melibatkan penerapan praktik perawatan terbaik dan pemenuhan kebutuhan medis dan keperawatan pasien.

Mutu pelayanan keperawatan juga berkaitan dengan keberlanjutan perawatan. Ini melibatkan koordinasi antara perawat dan tim kesehatan, pemantauan yang baik, dan perencanaan perawatan yang memadai untuk memastikan kelangsungan perawatan dan pemulihan pasien.

Aspek non-teknis dari mutu pelayanan melibatkan kemampuan perawat untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan keluarga, serta menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman, kepatuhan pasien, dan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang berkualitas juga memperhatikan aksesibilitas dan keterjangkauan. Pasien harus dapat dengan mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan, dan biaya pelayanan harus sesuai dengan keuangan pasien.

Aspek pendidikan dan pemberdayaan pasien juga menjadi bagian dari mutu pelayanan keperawatan. Memberikan informasi yang memadai kepada pasien tentang kondisi kesehatan mereka, tindakan yang diambil, dan peran pasien dalam proses perawatan dapat meningkatkan hasil dan kepuasan pasien. Keseluruhan pengalaman pasien, termasuk kenyamanan, penghormatan privasi, dan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan, merupakan indikator penting dari mutu pelayanan keperawatan. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi kepercayaan pasien dan kepatuhan terhadap perawatan.

SIMPULAN

Profesionalisme dan keterampilan perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Manajemen dapat bekerja sama dengan perawat untuk menyusun rencana pengembangan karir yang mencakup peningkatan profesionalisme dan keterampilan. Ini dapat mencakup pendidikan lanjutan, pelatihan khusus, dan dukungan untuk mencapai tujuan karir perawat

REFERENSI

- Astuti, N., & Norhalimah. (2019). Hubungan Penerapan Pelayanan Keperawatan terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Di Ruang Asoka RSUD. Ulin Banjarmasin. *Astuti, N, 1(1)*, 61–75.
- Anwar, H., & Rosa, E. M. (2019). Meningkatkan Komunikasi dan Kolaborasi dengan Interprofessional Education. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Alamat*, 91–101.
- Bauk I, Abd. R.K & Aryanti S. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Mutu Pelayanan Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majane. *Jurnal Pascasarjana Universitas Hasanudin*. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/9565/>
- Depkes RI. (2010). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014*. Jakarta: Depkes RI.
- Etlidawati, E., & Setiyani, R. (2021). Hubungan Kompetensi Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan. 119–124.
- Hidayat, N., Asniar, A., & Tahlil, T. (2022). Nursing Professional Development at Regional General Hospitals. *Faletahan Health Journal*, 9(3), 314–319. <https://doi.org/10.33746/fhj.v9i3.430>
- Leboeuf, M. (2013). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Mahoklory, S. S., & Hoda, F. S. (2019). Keterampilan Perawat dan Pelaksanaan Manajemen Care Bundle pada Pasien Cedera Kepala. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 10(4), 281–284.
- Meilina, M., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–6.
- Nengsih, C. R., Mulyati, M., & Novilla, A. (2022). Sikap dalam Dilema Etik dan Sikap Profesional Perawat terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 366–376. <https://doi.org/10.31539/jks.v6i1.4386>
- Nurbianto, D. A., Septimar, Z. M., & Winarni, L. M. (2021). Hubungan Pengetahuan Dengan Keterampilan Perawat. *Jurnal Health Sains*, 2(1), 44–55. <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i1.75>
- Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional). Jakarta: Salemba Medika.
- Nurjaman, I., Setiawan, A., & Setiawati. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan di. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 3(4), 183–195.
- Oktaviana, R., Lestari, I., Ibnu, F., & Jainurakhma, J. (2022). Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional: Analisis Motivasi Terhadap Optimalisasi Kinerja Perawat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(2), 194–200. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i2.298>
- Parreira, P., Santos-Costa, P., Neri, M., Marques, A., Queirós, P., & Salgueiro-Oliveira, A. (2021). Work methods for nursing care delivery. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph18042088>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan. https://yankes.kemkes.go.id/unduhannya/fileunduhannya_1658478542_77803.pdf

- Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111713/permenkes-no-4-tahun-2019>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Potter & Perry. (2013). *Fundamental Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Putri, I. M. I., & Ngasu, K. E. (2021). Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 2(2), 157–164. <https://doi.org/10.33050/jmari.v2i2.1660>
- Rachmania, D., & Sunaringtyas, W. (2023). Sikap Profesional Dan Loyalitas Kerja Perawat. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(1), 95–103. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i1.330>
- Sumijatun. (2013). *Konsep Dasar Menuju Keperawatan Professional*. Jakarta: Trans Info Media.
- Silalahi, B.N.B., & Silalahi., R.B. (2013). *Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Wijono, D. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Airlangga University Press.