



Pengaruh Profesionalisme Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat (Studi di RS TK IV Atambua)

Muhammad Afif Shofwan Fa'iq¹, Ai Komariah², Ujang Kunadi³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia, mafifsf12@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia.

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti, Bandung, Indonesia.

Corresponding Author: mafifsf12@gmail.com¹

Abstract: *The purpose of this research is to find out and analyze how: (1) Professionalism (2) Service Performance; (3) Quality of Nursing Services; and (4) The influence of professionalism and service performance on the quality of nursing services (Study at TK IV Atambua Hospital) simultaneously and partially. The method used in this research is the description survey and explanatory survey methods. All members of the population were used as respondents, namely nurses at TK IV Atambua Hospital as many as (N) 30 people according to the characteristics of the respondents. This research was designed to be descriptive and verification Service performance dominantly influences the quality of nursing services with a path coefficient of 0.801 with a tcount of 15,360 with a ttable value at a significance level of $\alpha(0.05) = 2.05$, rather than Professionalism of 0.200 with a tcount of 2.707 with a ttable value at a significance level of $\alpha(0.05) = 2.05$, and these two variables are proven to influence the quality of nursing services.*

Keywords: *Professionalism, Service Performance, and Quality of Nursing Services*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana: (1) Profesionalisme (2) Kinerja Pelayanan; (3) Kualitas Pelayanan Perawat; serta (4) Pengaruh Profesionalisme Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat (Studi di RS TK IV Atambua) secara simultan dan parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode description survey dan explanatory survey. seluruh anggota populasi dijadikan responden yaitu pada perawat di RS TK IV Atambua sebanyak (N) 30 orang sesuai dengan karakteristik responden. Penelitian ini dirancang bersifat deskriptif dan verifikatif Kinerja pelayanan dominan mempengaruhi kualitas pelayanan perawat dengan koefisien jalur sebesar 0.801 dengan thitung sebesar 15.360 dengan nilai ttabel pada taraf signifikansi $\alpha(0,05) = 2.05$, daripada Profesionalisme sebesar 0.200 dengan thitung sebesar 2.707 dengan nilai ttabel pada taraf signifikansi $\alpha(0,05) = 2.05$, serta kedua variabel tersebut terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan perawat.

Kata Kunci: Profesionalisme, Kinerja Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan Perawat

PENDAHULUAN

Di sebuah lembaga atau organisasi di lingkungan kerja, pada umumnya terdapat Sumber Daya Manusia (SDM) mulai dari level pimpinan sampai pada level yang terendah. Semua level tersebut merupakan bagian dari organisasi yang memiliki peran penting dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, tenaga medis dan tenaga kesehatan memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga kualitas layanan sangat bergantung pada profesionalisme dan kinerja mereka.

Upaya dalam memaksimalkan potensi sumber daya manusia (SDM) dalam sektor kesehatan dapat dilakukan melalui penerapan profesionalisme yang tinggi dan peningkatan kinerja pelayanan. Profesionalisme mencakup berbagai aspek, seperti kompetensi, tanggung jawab, etika kerja, dan komitmen terhadap standar profesi. Profesionalisme tenaga kesehatan yang baik akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Selain profesionalisme, kinerja pelayanan juga menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas layanan rumah sakit. Kinerja pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti ketepatan dalam diagnosis, efektivitas pengobatan, keramahan tenaga kesehatan, serta efisiensi dalam menangani pasien. Kinerja pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, efisiensi operasional rumah sakit, serta menurunkan risiko kesalahan medis.

Beberapa masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana tingkat profesionalisme perawat di RS TK IV Atambua? (2) Bagaimana kinerja pelayanan di RS TK IV Atambua? (3) Bagaimana kualitas pelayanan di RS TK IV Atambua? (4) Seberapa besar pengaruh profesionalisme dan kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan perawat di RS TK IV Atambua, baik secara simultan maupun parsial?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme dan kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan perawat di RS TK IV Atambua. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan profesionalisme dan kinerja pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

METODE

Penelitian ini dilakukan di RS TK IV Atambua pada bulan September-Oktober 2024 dengan mengambil sampel sebanyak 30 responden dari populasi perawat yang bertugas di rumah sakit tersebut. Teknik sampling yang digunakan adalah metode sensus, di mana seluruh populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik utama, yaitu : (1) Wawancara dengan responden yang terdiri dari perawat dan pihak terkait untuk memperoleh informasi lebih mendalam mengenai profesionalisme, kinerja pelayanan, dan kualitas pelayanan. (2) Penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dengan lima alternatif jawaban untuk mengukur variabel penelitian. (3) Observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan kesehatan guna memahami implementasi profesionalisme dan kinerja pelayanan dalam praktik sehari-hari.

Analisis yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu : (1) Analisis deskriptif untuk menggambarkan variabel yang bersifat kualitatif, seperti profesionalisme dan kinerja pelayanan. (2) Analisis kuantitatif yang meliputi perhitungan koefisien jalur dan determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode analisis yang digunakan adalah cross-sectional analysis, sehingga memungkinkan penelitian ini untuk menggambarkan hubungan antar variabel dalam satu periode waktu tertentu.

Variabel dalam kuesioner yang terdapat dalam rancangan operasional meliputi Profesionalisme (X1), Kinerja Pelayanan (X2), dan Kualitas Pelayanan (Y). Data yang diperoleh berskala ordinal dengan menggunakan tipe pertanyaan tertutup (closed-end

questions), di mana setiap item diberikan peringkat dengan lima alternatif jawaban. Nilai variabel dihitung berdasarkan total skor jawaban dari setiap item dalam kuesioner.

Karena teknik analisis jalur (path analysis) mensyaratkan data dengan skala pengukuran minimal interval, maka data ordinal yang diperoleh dari kuesioner akan dikonversi menjadi data interval menggunakan metode Successive Interval. Dengan metode ini, dapat diketahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel independen X1 dan X2 terhadap variabel terikat Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Pengaruh Profesionalisme dan Kinerja Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat RS TK IV Atambua dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (path analysis).

Tabel 1 Matriks Korelasi Antar Variabel

		X1	X2	Y
PROFESIONALISME (X1)	Pearson Correlation	1	0.849	0,865
	Sig. (2-tailed)		<0.001	<0.001
	N	30	30	30
KINERJA PELAYANAN (X2)	Pearson Correlation	0.849	1	0.986
	Sig. (2-tailed)	<0.001		<0.001
	N	30	30	30
KUALITAS PELAYANAN PERAWAT (Y)	Pearson Correlation	0,865	0.986	1
	Sig. (2-tailed)	<0.001	<0.001	
	N	30	30	30

Sumber : hasil output SPSS

Hubungan antara Profesionalisme (X1) dengan Kinerja Pelayanan (X2) memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.849. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Profesionalisme dan Kinerja Pelayanan mempunyai hubungan yang positif dengan kriteria Sangat Kuat.

Hubungan antara Profesionalisme (X1) dengan Kualitas Pelayanan Perawat (Y) memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.865. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Perawat mempunyai hubungan yang positif dengan kriteria Sangat Kuat.

Hubungan antara Kinerja Pelayanan (X2) dengan Kualitas Pelayanan Perawat (Y) memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0.986. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kinerja Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Perawat mempunyai hubungan yang positif dengan kriteria Sangat Kuat.

Tabel 2 Teknik Pengujian ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	346,659	2	173,329	508,249	<0.00 ^b

1	Residual	9,208	27	0,341		
	Total	355,867	29			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PERAWAT

b. Predictors: (Constant), PROFESIONALISME, KINERJA PELAYANAN

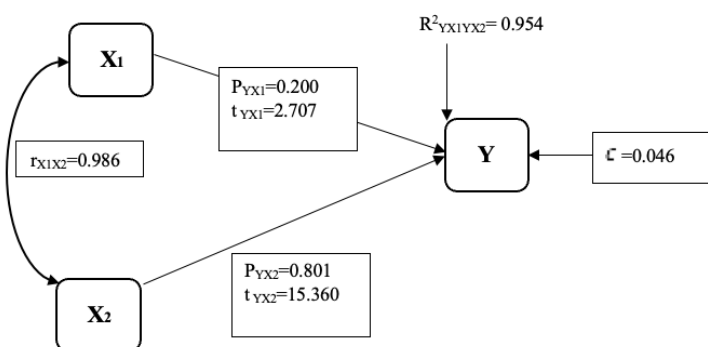
Sumber : Output SPSS 12.0

Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai Fhitung sebesar 508.249 dengan sig. Level sebesar 0.001 lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian simultan terbukti atau signifikan.

Pembahasan

Hasil perhitungan untuk koefisien determinasi multiple (R^2 Y.X1, X2) menunjukkan bahwa pengaruh variabel Profesionalisme (X1) dan Kinerja Pelayanan (X2) secara bersama-sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan Perawat (Y) sebesar 95.4%, sedangkan sisanya sebesar 4.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian, seperti iklim kerja, komitmen, sikap kerja, dan lingkungan kerja.

Bila dilihat secara parsial, Profesionalisme dan Kinerja Pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. Dari hasil pengujian hipotesis, dapat digambarkan diagram hubungan kausal variabel X1, X2 terhadap Y sebagai berikut:



Dapat terlihat bahwa Profesionalisme mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perawat dengan koefisien jalur sebesar 0.200 dengan thitung sebesar 2.707, sedangkan Kinerja Pelayanan memiliki pengaruh lebih besar dengan koefisien jalur sebesar 0.801 dan thitung sebesar 15.360. Kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa Profesionalisme dan Kinerja Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di RS TK IV Atambua, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kinerja Pelayanan menjadi faktor dominan yang lebih berpengaruh dibandingkan dengan Profesionalisme.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme dan Kinerja Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Perawat di RS TK IV Atambua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Profesionalisme perawat secara signifikan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit. Semakin tinggi tingkat profesionalisme yang dimiliki oleh

perawat, seperti kompetensi teknis, etika kerja, komitmen terhadap kualitas, tanggung jawab, dan adaptabilitas, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kedua, Kinerja pelayanan perawat juga berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kuisioner, terdapat ruang untuk perbaikan dalam kinerja pelayanan. Kinerja yang mencakup efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan integrasi dalam pelayanan kesehatan berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien dan kualitas perawatan di rumah sakit.

Ketiga, Kualitas pelayanan perawat di RS TK IV Atambua berdasarkan hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata 638, yang masih masuk dalam kategori "setuju". Namun, masih terdapat aspek yang dapat diperbaiki agar pasien selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keempat, Berdasarkan hasil uji simultan, nilai Fhitung sebesar 508.249 dengan tingkat signifikansi 0.001 (lebih kecil dari 0.05) menunjukkan bahwa profesionalisme dan kinerja pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perawat. Secara parsial, kinerja pelayanan lebih dominan mempengaruhi kualitas pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0.801 dan thitung sebesar 15.360 dibandingkan dengan profesionalisme yang memiliki koefisien jalur sebesar 0.200 dan thitung sebesar 2.707.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme dan kinerja pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan perawat. Namun, berdasarkan hasil analisis, peningkatan kualitas pelayanan dapat lebih efektif dilakukan dengan terlebih dahulu meningkatkan kinerja pelayanan, karena memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan profesionalisme.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi RS TK IV Atambua untuk meningkatkan profesionalisme, kinerja pelayanan, dan kualitas pelayanan perawat, antara lain:

Pertama, manajemen rumah sakit perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja perawat dengan fokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan penghargaan maupun koreksi yang diperlukan guna mendorong perawat bekerja lebih optimal.

Kedua, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kinerja serta profesionalisme perawat, penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan kesejahteraan fisik dan psikologis perawat. Penyediaan fasilitas yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Ketiga, rumah sakit perlu melakukan pemantauan dan pengukuran secara berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, baik melalui survei kepuasan pasien maupun penilaian internal. Hal ini akan membantu dalam menjaga dan meningkatkan standar pelayanan yang telah dicapai serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki.

Keempat, untuk penelitian berikutnya, disarankan agar variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat di rumah sakit juga diteliti. Misalnya, kepuasan kerja, pengaruh lingkungan kerja, atau kepemimpinan. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat dan dapat menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan rumah sakit.

REFERENSI

- Agnesia, L. (2010). Perawatan Pasien dan Manajemen Kualitas. Yogyakarta: Andi.
- Assauri, S. 2012. Manajemen: Pengantar dan Penerapan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, A. (2004). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Burnes, B. (2004). Managing Change: A Strategic Approach to Organisational Dynamics. Pearson Education.

- Dharma, S. (2016). *Profesionalisme: Konsep, Kriteria dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fitzsimmons, J. A. (2004). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Hughes, R. G. (2008). *Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses*. Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality.
- Handayani, T., & Prasetyo, A. (2016). Analisis Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di Poliklinik RS Al Irsyad Surabaya. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 123-130.
- Harahap, A. M., & Nasution, A. (2023). Studi Kinerja Karyawan: Budaya Organisasi dan Stres Kerja Melalui Kepuasan Kerja Pada PT. Perkebunan Nusantara II (Persero) Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 23-35.
- Hasibuan, M. S. P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T. H. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Juliati, R. (2021). The Influence Of Organizational Culture, Work Ethos And Work Discipline On Employee Performance. *International Journal of Business and Management Studies*, 9(2), 45-58.
- Kandampully, J., Mok, C., & Sparks, B. A. (2001). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Binghamton: Haworth Hospitality Press.
- Lighter, D. E., & Fair, D. C. (2004). *Quality Management in Health Care: Principles and Methods*. Sudbury: Jones and Bartlett Publishers.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Martin, W. B. (2003). *Quality Service: What Every Hospitality Manager Needs to Know*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Marlina, Y. (2017). *Panduan Manajemen Mutu Rumah Sakit*. Jakarta: EGC.
- Munjal, S. K. (2012). *Hospital Administration and Management: A Comprehensive Guide*. New Delhi: Jaypee Brothers Medical Publishers.
- Nugroho, R. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Profesionalisme Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara Surabaya. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(1), 45-53.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permana, H. (2009). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parker, R. I. 2018 *Hospital Management: A Systems Approach*. New York: Springer
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kesehatan
- Putri, S., & Kurniawati, A. (2019). Pengaruh Profesionalisme Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo, Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(3), 98-107.
- Rosenberg, M. A., & Hutton, D. W. 2014. *Managing Health Services Organizations and Systems*. San Francisco: Jossey-Bass
- Rudani, S. (2020). *Manajemen: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Qudratullah, M. (2006). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Sarumaha, E. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Teluk dalam Kabupaten Nias. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 89-101.

- Setiawan, H. (2018). Hubungan Antara Kinerja Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di Poliklinik Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 5(4), 215-222.
- Shortell, S. M., & Kaluzny, A. D. 2015. *Health Care Management: Organization Design and Behavior*. Albany: Delmar Cengage Learning.
- Stoner, J. A. F. (2016). *Management*. 6th ed. New York: Pearson.
- Siti Maesaroh, & Triyono. (2015). *Etika Profesi*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, L., & Wardhani, R. (2020). Pengaruh Kinerja dan Profesionalisme Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Sidoarjo. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 134-142.
- Sutrisno. (2010). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stebbins, M. W. (2008). *Healthcare Quality Management: A Case Study Approach*. Chicago: Health Administration Press.
- Syanan, V. A., & Magdalena, P. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening di Kantor Kecamatan Bojongsari, Depok. *Stima Immigration Journal*, 5(2), 23-34.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Trumble, E. (2001). *Quality Nursing Care: A Comprehensive Approach*. Boston: Pearson.
- Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Rumah Sakit. (2023). Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Utami, R. S. (2011). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Wirasuta, I. G. N. (2006). *Manajemen Mutu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- WHO. (2010). *World Health Report 2010: Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*. World Health Organization.
- Wulandari, R. (2021). Pengaruh Profesionalisme Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Utama Surabaya. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 9(1), 112-120.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.