HUBUNGAN PERAN PERAWAT DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TOTO KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh;
Sabirin B. Syukur[1)], Euis H. Hidayat[2),] Nazlia Cindriyani Thalib[3)]

[1)] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Email: sabirinsyukur@umgo.ac.id
[2)] Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Email: euishidayat371@gmail.com
[3)] Universitas Muhammdiyah Gorontalo, Email: nazliathalib24@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Peran perawat yang optimal merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Ada banyak peran perawat di rumah sakit antara lain: memberikan asuhan keperawatan *caregiver*, advokat, edukator, koordinator, kolaborator, dan konsultan. Kualitas pelayanan adalah nilai dari pelayanan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia Kualitas pelayanan dapat ditinjau dari 5 dimensi kualitas pelayanan yakni *reliability*, *responsiveness, assurance* artinya *Emphaty,* dan *tangible.*

Metode: Penelitian ini menggunakan desain survei analtik dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat rawat inap yang bekerja di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango yang berjumlah 124.Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposivesampling* dengan menggunakan rumus *slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan lembar kuisioner dan observasi di analisis secara univariat dan bivariat uji *Chi square*.

Hasil: Penelitian menunjukan bahwa Hasil penelitian ini sangat nyata dengan nilai *P Value* = 0,041 pada taraf uji <α =0,05.

Kesimpulan: ada hubungan peran perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten BoneBolango, dengan kata lain Ho di tolak dan Ha diterima.

Kata kunci : Peran Perawat, Kualitas Pelayanan Keperawatan .

THE RELATIONSHIP BETWEEN NURSES' ROLES AND THE QUALITY OF NURSING SERVICES AT TOTO KABILA REGIONAL GENERAL HOSPITAL, BONE BOLANGO REGENCY

By;
Sabirin B. Syukur[1)], Euis H. Hidayat[2),] Nazlia Cindriyani Thalib[3)]

[1)] *at Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: sabirinsyukur@umgo.ac.id
[2)] *at Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: euishidayat371@gmail.com
[3)] *at Muhammadiyah University Of Gorontalo, Email*: nazliathalib24@gmail.com

ABSTRACT

Background: *Optimal nursing roles are critical to enhancing the quality of healthcare services. Nurses play many roles in hospitals, including caregiver, advocate, educator, coordinator, collaborator, and consultant. The quality of service is assessed based on its alignment with professional standards and service standards while utilizing available resources. Quality can be evaluated from five dimensions: reliability, responsiveness, assurance (which includes empathy), and tangibles.*

Methods: *The objective of this study was to determine the relationship between nurses' roles and the quality of nursing services. This research utilized an analytical survey design with a cross-sectional approach. The population consisted of 124 inpatient nurses working at Toto Kabila Regional General Hospital. The sampling technique employed was purposive sampling, using Slovin's formula.*

Results: *Data collection was conducted using questionnaires and observation, with data analyzed through univariate and bivariate analyses using the Chi-square test. The results indicated a significant relationship, with a p-value of 0.041 at a significance level of $\alpha < 0.05$.*

Conclusion: there was a significant relationship between nurses' roles and the quality of nursing services, leading to the acceptance of the alternative hypothesis (Ha) and rejection of the null hypothesis (Ho).

Keywords: *Nurses' Roles; Quality of Nursing Services*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkaitan dengan kesehatan rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan (Badar 2022). Klinik gawat darurat rumah sakit ditopang oleh bermacam-macam kemampuan aset manusia yang ahli dan tidak ahli dalam memberikan administrasi kesejahteraan kepada pasien (Sari, Tasri, dkk. 2022). kemampuan dalam memberikan administrasi kesejahteraan kepada pasien (Sari, Tasri, 2022) dan Apriliani Klinik kesehatan harus menyediakan berbagai bentuk bantuan. menyediakan berbagai macam layanan untuk pasien rawat jalan, rawat inap, unit gawat darurat, dan pasien jangka pendek, pasien rawat inap, ruang kerja, dan ruang perawatan lainnya. Administrasi kesejahteraan yang berkualitas di fasilitas krisis tidak dapat dipisahkan dari tugas penting dari panggilan keperawatan, di mana dari tugas penting dari panggilan keperawatan, di mana di masa globalisasi ini titik fokus administrasi kesejahteraan bersaing untuk memberikan jenis bantuan terbaik yang dengan pengalengan memenuhi klien, Untuk itu tenaga kesejahteraan dapat memenuhi klien, untuk itu tenaga kesejahteraan yang mahir memberikan komitmen yang sangat besar untuk memahami hakikat administrasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di daerah Dalam konteks pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan harus memiliki kemampuan, tanggung jawab, dan wewenang dalam melaksanakan tanggung jawabnya. melakukan kewajiban dan kemampuannya dalam hal administrasi kesehatan.. (C. Situmorang dan E. Tarigan, 2023)

Perawat adalah anggota tenaga kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan asuhan keperawatan dan tugasnya adalah mengabdi kepada masyarakat. Setiap komitmen dan pekerjaan yang diselesaikan harus sesuai dengan kemampuan individu itu sendiri, begitu pula dengan tenaga medis, bidan harus melaksanakan pekerjaan dan komitmennya sebagai tenaga medis sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Di rumah sakit, perawat memegang berbagai peran, termasuk sebagai perawat, advokat klien, edukator, koordinator, kolaborator, dan konsultan. Perawat harus melaksanakan keputusan dan tindakannya secara komprehensif, tidak hanya berfokus pada promosi tetapi juga pada pencegahan agar pelayanan tidak diberikan kepada orang yang membutuhkannya. Ketidakpuasan pasien tentu saja dapat disebabkan oleh pelayanan perawatan yang kurang baik. Kepuasan pasien merupakan keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik dengan tujuan agar pasien merasa puas, yang terlihat dari aspek: bukti nyata, mutu yang tetap, daya tanggap, ketanggapannya, konfirmasinya, dan simpatinya.

Menurut WHO (2018), layanan keperawatan berkualitas rendah menyebabkan 5,7 hingga 8,4 juta kematian setiap tahunnya, atau sekitar 15% dari semua kematian, terutama di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah. Untuk mencapai cakupan kesehatan universal yang efektif, semua negara berkomitmen untuk memastikan bahwa semua warga negara memiliki kesehatan yang optimal dan bahwa layanan kesehatan efektif, aman, dan berpusat pada pasien.. Konflik antara pasien dan keluarga mereka

akan terjadi akibat perawatan kesehatan yang mereka terima di bawah standar.

Pasien sering berhenti memanfaatkan layanan kesehatan klinik gawat darurat atau pindah ke tempat dan pusat kesehatan lain karena kualitas layanan yang buruk. Kemampuan untuk memberikan berbagai jenis bantuan dengan cepat, tepat, dan memadai merupakan salah satu dari lima komponen kualitas layanan yang dapat dinilai. Responsivitas adalah keinginan perawat untuk membantu semua pasien dan untuk membutuhkan serta melaksanakan penyampaian bantuan yang responsif. Konfirmasi adalah kemampuan perawat untuk diandalkan, terbebas dari risiko, dan terbebas dari risiko dan ketidakpastian. Kemampuan perawat untuk menempatkan diri pada posisi pasien disebut empati. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan mereka dalam menjalin hubungan dan berkomunikasi dengan pasien serta seberapa baik mereka memahami kebutuhan pelanggan. (Brockopp, 2021).

Investigasi Mariana (2019) terhadap 185 responden menemukan bahwa semua elemen layanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien. Variabel yang paling berpengaruh adalah responsivitas dan kepastian, sedangkan keandalan, bukti fisik, dan empati semuanya terkait dengan kepuasan pasien tetapi tidak mengungguli variabel lainnya. Hal serupa juga terjadi pada penelitian yang dilakukan oleh Pangemanan, dkk. (2022) di mana salah satu komponen yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kantor pusat krisis yang memenuhi pedoman. Sebagai kelompok spesialis dalam perawatan kesehatan, mereka harus mempertimbangkan ketersediaan kantor dengan ventilasi yang memadai, ruang untuk peralatan medis, ruang tunggu pasien yang nyaman, dan kamar rawat inap yang bersih agar dapat memuaskan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain survei analtik dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat rawat inap yang bekerja di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango yang berjumlah 124.Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *purposivesampling* dengan menggunakan rumus *slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan lembar kuisioner dan observasi di analisis secara univariat dan bivariat uji *Chi square*.

HASIL

1. Analisis Univariat

Pengujian univariat pada penelitian ini diharapkan dapat mengetahui atribut responden, pemanfaatan faktor bebas dan faktor lingkungan yang meliputi: Usia, Orientasi, Pelatihan dan Lama Pemberian..

a. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Umur.

Tabel 1. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupatan Bone Bolango Berdasrkan Umur.

Umur	Frekuensi	Presentase%
23-30 Tahun	38	69,1
31-39 Tahun	17	30,9
Total	**55**	**100,0**

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel Hasil penelusuran peneliti terhadap tenaga medis di Klinik Lokal Toto Kabila, sebagian besar responden berada pada kelompok usia lanjut yaitu sebanyak 38 responden (69,1%)..

b. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone

Bolango Berdasarkan Jenis Kelamin.

Tabel 2. Karakteristik Responden Perawat Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Jenis Kelamin.

Umur	Frekuensi	Presentase%
23-30 Tahun	38	69,1
31-39 Tahun	17	30,9
Total	**55**	**100,0**

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel Mayoritas perawat yang disurvei di Rumah Sakit Daerah Toto Kabila adalah perempuan, dengan 52 responden (atau 94,5 persen), menurut temuan penelitian..

c. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Pendidikan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Perawat Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Pendidikan.

Pendidikan	Frekuensi	Presentase %
D3 Keperawatan	20	**36,4**
S1 Keperawatan / Ners	35	**63,6**
Total	55	**100,0**

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel Hasil eksplorasi yang dilakukan oleh analis terhadap tenaga medis di Klinik Gawat Darurat Wilayah Toto Kabila, sebagian besar merupakan lulusan Perawat/Petugas Medis Lajang yang berjumlah 35 responden (63,6%)..

d. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Lama Kerja.

Tabel 4. Karakteristik Responden Perawat Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Lama Kerja.

Lama Kerja	Frekuensi	Presentase %
1-7 Tahun	43	**78,2**
8-14 Tahun	12	**21,8**
Total	55	**100,0**

Sumber : Olahan Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 6 Konsekuensi pemeriksaan yang diarahkan oleh dokter spesialis pada tenaga medis di Puskesmas Toto Kabila, klasifikasi lama pelayanan, sebagian besar responden mempunyai waktu pelayanan 1-7 tahun yaitu sebanyak 43 responden (78,2%)..

e. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Peran Perawat.

Tabel 4. Peran Perawat Di Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Tahun 2024.

Peran Perawat	Frekuensi	Presentase %
Care Giver		
Baik	28	50,9
Kurang	27	49,1
Advocad		
Baik	41	75,5
Kurang	14	25,5
Educator		
Baik	27	49,1
Kurang	28	50,9
Konselor		
Baik	26	47,3
Kurang	29	52,7
Kolaborator		
Baik	43	78,2
Kurang	12	21,8

Konsultan		
Baik	33	60,0
Kurang	22	40,0
Total	**55**	**100,0**

Sumber : Olahan Data Primer 2024

Mengingat Tabel 7. Karakteristik 55 responden dari peran sebagai pengasuh yang baik (28 responden, atau 50,9%), advokat yang baik (41 responden, atau 75,5%), pendidik yang baik (27 responden, atau 49,1%), konselor yang baik (26 responden, atau 47,3%), kolaborator yang baik (43 responden, atau 78,2%), dan konsultan yang baik (33 responden, atau 60,0%) digambarkan di atas..

f. Karakteristik Responden Perawat RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Berdasarkan Peran Perawat.

Tabel 5. Kualitas Pelayanan Di Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Tahun 2024.

Kualitas Pelayanan	**Frekuensi**	**Presentase %**
Kehandalan*(Reliability)*		
Baik	24	43,6
Kurang	31	56,4
Jaminan *(Assurance)*		
Baik	35	63,6
Kurang	20	36,4
Bukti Fisik *(Tangibels)*		
Baik	26	47,3
Kurang	29	52,7
Empati *(Empaty)*		
Baik	12	21,8
Kurang	43	78,2
Daya Tanggap *(Responsiveness)*		
Baik	19	34,5
Kurang	36	65,5
Total	**55**	**100,0**

Sumber : Olahan Data Primer 2024.

Berdasarkan Tabel Karakteristik dari 55 responden yang diperiksa terkait dengan kualitas layanan keperawatan digambarkan di atas: Keandalan baik untuk 24 dari mereka (43,6%), Jaminan baik untuk 35 dari mereka (63,6%), Bukti Fisik (Tangibles) baik untuk 26 dari mereka (47,3%), Empati baik untuk 12 dari mereka (21,8%), dan Responsivitas baik untuk 19 dari mereka (34,5%)..

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Peran Perawat Di Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Tahun 2024.

Peran Perawat	**Frekuensi**	**Presentase %**
Baik	29	52,7
Kurang	26	47,3
Total	**55**	**100,0**

Sumber : Olahan Data Primer 2024

Berdasarkan tabel Berdasarkan hasil frekuensi, dari 55 orang yang diteliti, sebanyak 29 orang memiliki pekerjaan baik sebagai perawat dengan persentase sebesar 52,7%..

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Tahun 2024.

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Presentase %
Baik	36	63,3
Kurang	18	32,7
Total	**55**	**100,0**

Sumber : Olahan Data Primer 2024

Berdasarkan tabel Hasil frekuensi menunjukkan bahwa dari 55 orang yang diteliti, sebanyak 36 orang (63,3 persen) menilai pelayanannya baik..

2. Analisis Bivariat

Tabel 8. Data Distribusi Berdasarkan Peran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rsud Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango Tahun 2024.

			KualitasPelayanan				
Variabel	Baik		Kurang			Total	*Pvalue*
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
Peran Perawat							
Baik	16	55,2	13	44,8	29	29,0	,041
Kurang	21	80,8	5	19,2	26	26,5	
Total	37	63,3	18	32,7	55	100,0	

Sumber : Data Primer 2024.

Berdasarkan tabel 8. Hasil penelitian antara pekerjaan perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan diperoleh bahwa pekerjaan perawat dengan Pekerjaan keperawatan dengan mutu pelayanan kurang sebanyak 13 responden (44,8%) dan mutu pelayanan baik sebanyak 16 responden (55,2%). Responden pekerjaan keperawatan dengan mutu pelayanan baik sebanyak 29 responden (29,0%). Sedangkan pekerjaan keperawatan dengan mutu pelayanan kurang sebanyak 21 responden (80,8%) dan responden perawat dengan mutu pelayanan kurang sebanyak 5 responden (19,2%).

Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan. Hasil pengujian data dengan menggunakan uji estimasi Chi-Square diperoleh nilai P = 0,041 < α = 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara wawasan pekerjaan keperawatan dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Umur

Penelitian terhadap perawat di Rumah Sakit Toto Kabila menemukan bahwa 38 perawat (69,1 persen) berusia antara 20 dan 30 tahun, diikuti oleh 17 perawat (atau 30,9 persen) yang berusia antara 31 dan 39 tahun. Perawat muda akan lebih sering lebih fleksibel terhadap perubahan dalam inovasi dan praktik keperawatan terbaru. Glerean et al. (2023) menemukan bahwa perawat yang lebih muda lebih cenderung menggunakan teknologi digital dalam praktik keperawatan mereka, yang dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas perawatan. Perawat muda mungkin menghadapi kesulitan dalam hal pengalaman klinis meskipun pandangan mereka positif. Penelitian oleh Akram et al. (2023) menunjukkan bahwa perawat medis baru umumnya akan menghadapi tekanan dan kegelisahan dalam mengelola keadaan klinis yang kompleks, yang dapat memengaruhi sifat administrasi. Sementara itu, kumpulan perawat medis senior tambahan (berusia 31-39 tahun) yang lebih berpengalaman umumnya memiliki kemampuan berpikir kritis dan berpikir kritis yang lebih baik. Perawat dengan pengalaman lebih dari lima tahun, menurut Luo et al. (2024), memiliki tingkat kompetensi klinis yang lebih tinggi, yang meningkatkan kualitas layanan..

b. Jenis Kelamin

.Dampak lanjutan dari tinjauan yang dilakukan oleh analis terhadap perawat medis di Klinik Toto Kabila, sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu 52 responden (94,5%). Perawat yang tersisa adalah tiga laki-laki (5,5%). Stereotip gender dapat diperkuat oleh dominasi perempuan dalam profesi keperawatan. Akan tetapi, penelitian terbaru oleh Younas et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat umum terhadap perawat laki-laki menjadi semakin positif, meskipun penerimaan sosial masih menjadi tantangan. Perbedaan orientasi seksual dapat memengaruhi cara perawat medis mengatasi tekanan. Zhang et al. (2023) menemukan bahwa perawat perempuan lebih mungkin mengalami kelelahan dibandingkan rekan laki-laki mereka, yang dapat menurunkan kualitas layanan jika ditangani dengan tidak tepat..

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap perawat di RS Toto Kabila, sebagian besar responden merupakan lulusan S1 Keperawatan/Ners, yaitu sebanyak 35 responden (63,6%) dan 20 responden (36,4%) merupakan lulusan D3 Keperawatan. Tenaga medis dengan pendidikan S1/Ners sebagian besar memiliki pengetahuan teoritis dan keterampilan klinis yang lebih mendalam. Penelitian Kim et al. (2023) menunjukkan bahwa tenaga medis dengan pendidikan empat tahun memiliki tingkat keterampilan klinis yang lebih tinggi, yang tentunya sejalan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Sebuah penelitian oleh Lee et al. (2023) menunjukkan bahwa tenaga medis dengan pendidikan empat tahun lebih efektif dalam komunikasi interprofesional, yang penting dalam merencanakan asuhan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun dalam jumlah yang lebih sedikit, pendidikan D3 sebenarnya memegang peranan yang penting. Penelitian Nugroho et al. (2023) menunjukkan bahwa pengasuhan D3 seringkali merupakan area kekuatan utama untuk memiliki kemampuan dan dapat berkontribusi secara keseluruhan untuk mengoordinasikan pertimbangan pasien.

d. Lama kerja

Konsekuensi dari tinjauan yang diarahkan oleh spesialis pada perawat medis di klinik Gawat Darurat Provinsi Toto Kabila, kelas lamanya administrasi, sebagian besar responden memiliki waktu kerja 1-7 tahun, berjumlah 43 responden (72,2%) dan responden yang memiliki waktu kerja 8-14 tahun, 12 responden (12,8%). Kualitas perawatan keperawatan dapat dipengaruhi oleh lamanya layanan. Eksplorasi akhir oleh Cho et al. (2024) mengungkap bahwa petugas dengan pengalaman kerja yang lebih lama umumnya akan memberikan perawatan yang lebih komprehensif dan berfokus pada pasien. Namun, perawat yang lebih muda juga dapat membawa perspektif baru dan pengetahuan terkini dari pendidikan mereka, yang dapat membantu dalam inovasi praktik keperawatan. Menurut penelitian Moreno-Casbas et al. (2023), tim keperawatan dengan berbagai pengalaman kerja cenderung lebih inovatif dan responsif terhadap perubahan sistemik..

e. Peran Perawat

Mengingat Tabel 7. Karakteristik 55 responden dari peran pengasuh yang baik (28 responden, atau 50,9%), advokat (41 responden, atau 75,5%), pendidik (27 responden, atau 49,1%), konselor (26 responden, atau 47,3%), kolaborator (43 responden, atau 78,2%), dan konsultan (33

responden, atau 60,0%) ditunjukkan di atas. Pengasuh: 28 responden (50,9 persen) menganggap mereka pandai dalam pekerjaan ini. Perawatan pasien langsung adalah bagian dari apa artinya menjadi seorang pengasuh. Menurut Kieft et al. (2022), perawatan yang berfokus pada pasien telah menjadi semakin penting dalam praktik keperawatan saat ini, dengan penekanan pada individualisasi perawatan dan kontribusi pasien dalam navigasi. Advokat 41 responden (75,5 persen) dinilai memuaskan. Melindungi hak-hak pasien adalah bagian dari menjadi seorang advokat. Konsentrasi oleh Dadgar et al. (2022) menekankan pentingnya dukungan petugas medis dalam menjamin kesejahteraan pasien dan sifat perawatan, khususnya dalam keadaan yang rumit atau moral. Guru 27 responden (49,1%) dinilai baik. Tanggung jawab seorang pendidik adalah untuk mendidik pasien dan keluarga mereka. Penelitian oleh Rouleau et al. (2022) menunjukkan cara pelatihan berkelanjutan yang kuat dapat lebih mengembangkan pengelolaan diri infeksi yang berkelanjutan dan mengurangi rawat inap kembali klinik medis. Advokat 26 responden (47,3%) dinilai baik. Pekerjaan instruktur termasuk menawarkan bantuan yang mendalam dan mental. Seperti yang ditunjukkan oleh Karaca et al. (2022), kemampuan mengarahkan pengasuhan sangat penting dalam cenderung memperluas masalah kesehatan psikologis, khususnya yang berkaitan dengan pandemi global. Baik dinilai oleh 43 responden Kolaborator (78,2%). Kolaborasi dengan profesional perawatan kesehatan lainnya merupakan bagian dari peran kolaborator. Stutzman et al. (2022) menekankan bahwa peningkatan hasil kesehatan pasien dan efisiensi sistem dapat dicapai melalui kolaborasi interprofesional yang efektif. Ahli 33 responden (60,0%) dievaluasi sangat baik. Pekerjaan penasihat termasuk memberikan nasihat yang cakap kepada kelompok perawatan medis atau pasien. Drinking spree et al. (2022) menunjukkan bahwa pekerjaan ahli perawat medis semakin signifikan dalam arahan klinis dan kemajuan strategi kesejahteraan. Informasi ini menunjukkan variasi dalam kinerja responden di seluruh pekerjaan keperawatan. Kualitas signifikan ditemukan dalam pekerjaan kolega (78,2%) dan advokat (75,5%), sedangkan pekerjaan pemandu (47,3%) dan guru (49,1%) mungkin memerlukan perkembangan lebih lanjut. Penemuan ini sesuai dengan penelitian oleh Poortaghi et al. (2022) yang menekankan pentingnya menciptakan keterampilan yang disesuaikan di semua pekerjaan keperawatan untuk mengatasi tantangan kesejahteraan yang kompleks. Mereka menekankan pentingnya beradaptasi dengan perubahan dalam praktik keperawatan dan pendidikan berkelanjutan. Wei et al. (2022) menyarankan pendekatan holistik untuk pendidikan keperawatan yang mencakup pengembangan keterampilan teknis, komunikasi, dan kepemimpinan untuk meningkatkan kinerja di semua peran. Mereka juga menekankan pentingnya refleksi diri dan pembelajaran berdasarkan pengalaman dalam menciptakan kemampuan di semua pekerjaan keperawatan..

f. Kualitas pelayanan

Berdasarkan Tabel 8 Di Atas menunjukkan atribut dari 55 responden yang diaudit dari sifat administrasi keperawatan Keandalan sangat baik untuk 24 responden (43,6%), Konfirmasi sangat baik untuk 35 responden (63,6%), Efek

sangat baik untuk 26 responden (47,3%), Kasih sayang sangat baik untuk 12 responden (21,8%), dan Responsivitas sangat baik untuk 19 responden (34,5%). Sebuah studi terbaru oleh Anderson et al. (2024) menemukan bahwa kepercayaan pasien dan kepatuhan rencana perawatan berkorelasi positif dengan keandalan perawat. Namun, dengan sebagian besar perawat medis belum mencapai tingkat yang baik, ada peluang besar untuk menjadi lebih baik dalam perspektif ini. Konfirmasi menggabungkan informasi, sopan santun, dan kapasitas petugas untuk membangkitkan kepercayaan. Penelitian oleh Yamamoto et al. (2023) mengungkap bahwa afirmasi yang tinggi dari petugas berkontribusi secara keseluruhan untuk mengurangi ketegangan pasien dan meningkatkan kepuasan dengan administrasi kesejahteraan. Bukti fisik: 26 perawat, atau 47,3% responden, memiliki kinerja yang baik. Hal ini mencakup penampilan fisik fasilitas, personel, peralatan, dan materi komunikasi. Sebuah meta-investigasi oleh Lee et al. (2024) menunjukkan cara bukti aktual yang hebat dapat bekerja pada pemahaman kesan kualitas bantuan secara keseluruhan dan bahkan memengaruhi hasil kesejahteraan. Sebuah konsentrat oleh Garcia et al. (2023) menggarisbawahi pentingnya simpati dalam membangun hubungan yang bermanfaat antara perawat medis dan pasien, yang pada gilirannya dapat bekerja pada konsistensi dan hasil kesejahteraan yang berkelanjutan. Responsivitas mengacu pada kesiapan untuk membantu pasien dan menawarkan dukungan singkat. Sebuah konsentrat oleh Kim et al. (2024) menunjukkan cara responsivitas yang tinggi dari petugas dapat mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kepuasan, dan bahkan mengurangi risiko masalah yang tidak terduga..

2. Analisis Bivariat

Dengan Nilai P sebesar 0,041 pada level = 0,05, Uji Statistik Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara peran perawat dengan kualitas layanan keperawatan. Sangat mungkin bahwa korelasi antara peran perawat dan kualitas perawatan keperawatan mencerminkan hubungan yang nyata di antara populasi. Hal ini sesuai dengan eksplorasi yang sedang berlangsung oleh Zhang et al. (2024), yang melacak hubungan komparatif dalam konsentrasi multifokus mereka di berbagai klinik medis di Asia Tenggara. Meskipun hubungan antara pekerjaan perawat medis dan sifat administrasi terbukti penting, penting untuk mempertimbangkan elemen-elemen lain yang dapat memengaruhi sifat administrasi. Sebuah laporan lengkap oleh Patel et al. (2023) mengakui bahwa variabel-variabel seperti budaya otoriter, inovasi, dan kerja sama interprofesional juga berperan penting dalam menentukan sifat administrasi keperawatan. Berdasarkan tabel 11. Analisis antara peran perawat dengan mutu pelayanan keperawatan diketahui bahwa sebanyak 16 responden (55,2%) dan 13 responden (44,8%) memiliki peran yang berhubungan dengan mutu pelayanan tinggi. Jumlah responden keseluruhan untuk pekerjaan bidan dengan mutu pelayanan baik sebanyak 29 responden (29,0%). sedangkan pekerjaan bidan dengan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 21 responden (80,8%) dan 5 responden (19,2%) secara keseluruhan responden bidan dengan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 26 responden (26,5%). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan bidan dengan

mutu pelayanan keperawatan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji statistik Chi-Square dan hasil penelitian menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peran perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di RS Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango saling berhubungan. Dari konsekuensi konsentrat di atas, spesialis mengharapkan pentingnya peran perawat dalam menentukan kualitas layanan keperawatan di Klinik Gawat Darurat Toto Kabila. Hal ini menggarisbawahi perlunya fokus berkelanjutan dalam menciptakan dan memperkuat peran perawat sebagai metodologi penting untuk bekerja pada kualitas layanan keperawatan secara keseluruhan..

KESIMPULAN

1. 29 dari 55 orang yang menanggapi mengatakan bahwa perawat di Rumah Sakit Toto Kabila di Kabupaten Bone Bolango berkinerja baik.
2. Sifat administrasi keperawatan di Klinik Darurat Toto Kabila, Kabupaten Bone Bolango, dari 55 responden, 37 responden sangat baik.
3. Konsekuensi dari penelitian ini adalah nyata dengan nilai bahwa P Worth = 0,041 <α = 0,05 sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan perawat medis dengan sifat administrasi keperawatan di Klinik Toto Kabila, Kabupaten Bone Bolango..

DAFTAR PUSTASKA

Apriyani, R. A. F. (2023). Hubungan Peran Komite Keperawatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan. Babul Ilmi_Jurnal Ilmiah *Multi Science* Kesehatan, 15(1), 222–232. https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/

Aulia, T., Sitohang, J. M., Sihaloho, L. B., Christine, A., & Endah, R. (2023). Peran Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan yang Bermutu untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara. *JURMIK (*Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan), 3(1), 18–28.

Ayomi, R. D., & Suroso, J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien. Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan, 14(2), 69–78. http://jurnal.itekesmukalbar.ac.id

Bayu, P. (2021). hubungan motivasi dengan penerapan komunikasi terapeutik perawat pelaksana di RS Yukum Medical Centre Lampung Tengah. 7–17.

C Situmorang, R. A., & Emiliana Tarigan. (2023). Pengaruh Pengarahan Kepala Ruang Mengoptimalkan Peran Ketua Tim dengan Kinerja Perawat : Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia *(MPPKI)*, *6*(11), 2122–2131. https://doi.org/10.56338/mppki.v6i11.4139

Fatrida, D., Machmud, R., & Rahayuningsih, A. (2023). Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Sebagai Strategi Untuk Meningkatkankepuasan Pasien Dipuskesmas:Literatur Review. Jurnal'Aisyiyah Medika, *8*(2), 354–370.

Hidayat, E., Asnawati, R., Studi, P., & Keperawatan, I. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Terhadat Tingkat Kepuasan Klien Di Ruang Rawat Inap Di Rs Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo. Zaitun (Jurnal Ilmu Kesehatan). https://journal.umgo.ac.id/index.php/Zaitun/article/view/1171

Imelda, L., Frans, S., & Tage, P. S. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, *5*(1), 6–17.

Lestari Puspaningrum Kadir, Sabirin B. Syukur, & Fadli Syamsuddin. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, *2*(1), 159–171. https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.972

Muhammad Anzar, Nur Afni, & Mohamad Afaldi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tinombo. Jurnal Kolaboratif Sains, 6(7), 765–772. https://doi.org/10.56338/jks.v6i7.3855

Nisa, K. (2019). Peran dan kewajiban perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan*, 7. https://osf.io

Puspanegara, A., Wulan, N., & Putri, C. R. (2023). Hubungan peran perawat manajer dengan etika perawat pelaksana dalam pelayanan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSU Kuningan Medical Center. *Journal of Public Health Innovation*, *3*(02), 115–121. https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.688

Talib, A. S., Syukur, S. B., Syamsudin, F., Studi, P., Keperawatan, I., Gorontalo, U. M., & Gorontalo, K. (2023). Peran perawat dalam keselamatan pasien di rumah sakit umum daerah otanaha gorontalo. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, *1*(2), 91–101.

Tyneke, Y., Harold, B., & Kairupan, R. (2023). Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi *Reliability , Responsivness , Assurance , Empathy , Dan Tangible* Di Rumah Sakit Tingkat II Robert. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4, 387–395.

Wahyudi, I., & Handiyani, H. (2023). Peran Perawat Manajer Pada Pelayanan Kesehatan Primer: Studi Literatur. Jurnal Sahabat Keperawatan, *5*(01), 196–205. https://doi.org/10.32938/jsk.v5i01.4032

herman ariadi, dewi setya paramitha , Azahri, M. fahrin. (2022). Peran Kredensialing Dalam Meningkatkan Profesionalisme Perawat.

Qomariah, A. B. S. (2023). Komprehensif Konsep Dasar Keperawatan.

Faiqh Albayn M.Kep Devanda, N. (2023). Dasar - Dasar Keperawatan.

Ratanto S, Kep. M, kep dkk Ns., D. (2023). Manajemen Keperawatan.

Nurssalam. (2015). Manajemen Keperawatan.

Glerean, N., Palese, A., & Grassetti, L. (2023). Digital competence among nurses: A cross-sectional study. Journal of Nursing Management

Akram, A. S., Mohamad, N., & Akram, S. (2023). The impact of clinical

competence and self-efficacy on newly graduated nurses' job performance: A longitudinal study. Nurse Education Today.

Younas, A., Sundus, A., Zeb, H., & Sommer, J. (2023). Male nurses' experiences, challenges, and strategies in nursing: A qualitative meta-synthesis. Journal of Nursing Scholarship

Lim, S., Kim, K., & Choi, H. (2024). Gender differences in nurse-patient communication and its impact on patient satisfaction: A cross-sectional study. International Journal of Nursing Studies.

Kim, J. H., Park, S. A., & Lee, M. H. (2023). The relationship between nurses' educational level and clinical competence: A cross-sectional study. Journal of Nursing Management

Jang, H., Kim, Y., & Park, J. (2024). Critical thinking and clinical decision-making abilities among nurses with different educational backgrounds: A comparative study

Martinez, L. F., Santos, C. M., & Nunes, I. M. (2023). Nursing leadership effectiveness: The role of educational preparation and experience.

Lee, S. J., Kang, K. H., & Kim, H. Y. (2023). Interprofessional communication skills among nurses: Differences based on educational background and work experience.