

HUBUNGAN ANTARA *PROFESSIONAL RELATIONSHIP* DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMAH KUNINGAN TAHUN 2025

Aria Pranatha, Ghinaa Luthfi Nabillah, Aditiya Puspanegara

Departemen Manajemen Keperawatan, Program Studi S1 Keperawatan,
Universitas Bhakti Husada Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang : Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 Tahun 2021 menegaskan bahwa rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan paripurna harus menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Namun, berbagai penelitian mengungkap tantangan dalam pelayanan keperawatan, seperti keterbatasan jumlah perawat, fasilitas pendukung, kompetensi yang belum optimal, serta kurangnya standar mutu dan metode pelayanan yang jelas. Data Kementerian Kesehatan RI (2020) menunjukkan hanya 20% fasilitas kesehatan yang mengukur mutu layanan, dengan indikator seperti kepatuhan identifikasi pasien (66,67%) dan waktu tanggap IGD (10,5%) yang masih rendah. Contohnya, RSUD Labuang Baji Makassar menerima keluhan terkait sikap petugas yang kurang memuaskan dan minimnya informasi kepada pasien, sementara studi di Rumah Sakit Marinir Cilandak dan Wijaya Kusumah Kuningan mengungkap praktik keperawatan profesional yang belum optimal, termasuk kurangnya pelaksanaan ronde keperawatan dan responsivitas perawat. Permasalahan *profesional relationship* seperti komunikasi dan kolaborasi antarprofesi juga turut memengaruhi kualitas layanan, sehingga diperlukan upaya peningkatan untuk mencapai pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan model *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan. Pengambilan sampel menggunakan teknik sampel Total Sampling dengan jumlah responden 58 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi dan kuisioner. Data Analisa sesuai univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Rank Spearman*.

Hasil : Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar Hubungan *Professional Relationship* sebanyak 47 orang (81,0%), dan dari 58 responden kualitas pelayanan keperawatan sebagian besar baik 55 responden (94,8%). Berdasarkan hasil uji *Rank Spearman* didapatkan nilai $p=0,000(<0,05)$ yang artinya terdapat hubungan signifikan hubungan *Professional Relationship* dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Simpulan : Disimpulkan terdapat hubungan *Professional Relationship* dengan kualitas pelayanan keperawatan. Peneliti ini menemukan bahwa hubungan kerja yang baik antar perawat melalui kegiatan seperti operan, konferensi keperawatan, dan ronde keperawatan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien dan memperkuat tim kerja.

Kata Kunci : *Profesional Relationship*, kualitas pelayanan keperawatan, operan, konferensi keperawatan, ronde keperawatan

Kepustakaan : 11 Buku (2015-2022), 41 Jurnal (2016-2022), 2 Skripsi (2018-2023)

THE RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL RELATIONSHIPS AND THE QUALITY OF NURSING SERVICES AT WIJAYA KUSUMAH HOSPITAL KUNINGAN IN 2025

Aria Pranatha, Ghinaa Luthfi Nabillah, Aditiya Puspanegara

Department of Nursing Management, Bachelor of Nursing Program, Bhakti Husada Indonesia University

ABSTRACT

Background : Government Regulation of the Republic of Indonesia No. 47 of 2021 emphasizes that hospitals, as comprehensive healthcare institutions, must provide promotive, preventive, curative, and rehabilitative services. However, various studies reveal challenges in nursing care, such as shortages of nurses, inadequate facilities, suboptimal competencies, and a lack of clear quality standards and service methods. Data from the Indonesian Ministry of Health (2020) shows that only 20% of healthcare facilities measure service quality, with indicators such as patient identification compliance (66.67%) and emergency department response time (10.5%) still low. For example, Labuang Baji Hospital in Makassar has received complaints regarding unsatisfactory staff attitudes and insufficient patient information, while studies at Marinir Cilandak Hospital and Wijaya Kusumah Kuningan Hospital highlight suboptimal professional nursing practices, including the lack of nursing rounds and poor nurse responsiveness. Issues in professional relationships, such as interprofessional communication and collaboration, also affect service quality. Therefore, improvement efforts are needed to achieve high-quality, patient satisfaction-oriented healthcare services.

Methods : This study employed a quantitative research method using a cross-sectional model. The population for this study consisted of nurses at Wijaya Kusumah Hospital in Kuningan. Sampling was conducted using the Total Sampling technique, with a total of 58 respondents. The instruments used in this research include observation sheets and questionnaires. Data analysis was performed using univariate and bivariate statistical tests with the Spearman Rank test.

Results : The results showed that the majority of the Professional Relationships were positive, with 47 individuals (81.0%), and among 58 respondents, most of the nursing service quality was rated as good, with 55 respondents (94.8%). Based on the Spearman Rank test, a p-value of 0.000 (<0.05) was obtained, indicating a significant relationship between professional relationships and the quality of nursing service.

Conclusion : It can be concluded that there is a relationship between professional relationships and the quality of nursing service. This research found that a good working relationship among nurses through activities such as handover, *conferences*, and nursing rounds can enhance patient care and strengthen teamwork.

Keywords: *Profesional Relationship*, Quality of Nursing Care, Handover, Nursing Conference, Nursing Round

References : 11 Books (2011-2012), 41 Journals (2016-2022), 2 Theses (2017-2024)

Pendahuluan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (RI) Nomor 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam pengertian di atas, pelayanan rumah sakit yang paripurna mencakup pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan tenaga medis memegang peranan penting salah satunya adalah perawat (Rusmianingsih, dkk. 2023).

Professional relationship antar perawat adalah hubungan kolaboratif yang dibangun atas dasar saling menghormati, kepercayaan, dan tanggung jawab bersama dalam memberikan perawatan yang berkualitas. Hubungan ini mencakup komunikasi efektif, dukungan sesama rekan, serta kerja tim untuk mencapai tujuan keperawatan yang optimal” (Patrica et.al 2021). Hubungan Profesional yaitu dapat diartikan sebagai koneksi atau interaksi yang terjadi antara individu-individu dalam lingkup kerja atau bisnis, dengan tujuan utama mencapai sasaran organisasi atau karir.

Penelitian ini dilakukan karena pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan aspek kunci dalam memberikan layanan kesehatan

yang paripurna, mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Namun, berbagai masalah masih ditemui, seperti terbatasnya jumlah perawat, fasilitas pendukung, kompetensi perawat, dan belum optimalnya manajemen pelayanan keperawatan. Data dari Kementerian Kesehatan RI (2020) menunjukkan bahwa hanya 20% fasilitas kesehatan di Indonesia yang mengukur mutu layanan, dengan indikator seperti kepatuhan identifikasi pasien dan waktu tunggu yang masih rendah. Contohnya, penelitian di RS Paru Jember (Tyas, 2021) menemukan indikator mutu pelayanan yang sangat rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Permasalahan lain yang sering muncul adalah rendahnya profesionalisme perawat, seperti sikap kurang ramah, respons lambat, dan kurang empati, yang berujung pada keluhan pasien (Dwi Sandiyah & Mustriwi, 2021). Studi di RSUD Labuang Baji Makassar (Anggriani et al., 2021) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih kurang maksimal, terutama dalam sikap petugas dan informasi yang diberikan kepada pasien. Selain itu, hubungan profesional antar tenaga kesehatan, seperti kolaborasi antara perawat, dokter, dan pasien, seringkali tidak optimal, termasuk dalam kegiatan operan, konferensi keperawatan, dan ronde keperawatan. Penelitian di RS Marinir Cilandak

bahkan menunjukkan bahwa 56,7% responden menilai praktik keperawatan profesional kurang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak hubungan profesional terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Berdasarkan studi pendahuluan di RS Wijaya Kusumah Kuningan, ditemukan bahwa perawat belum melaksanakan ronde keperawatan dan kurang sigap dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa standar praktik keperawatan profesional belum sepenuhnya diterapkan. Penelitian sebelumnya (Sintari et al., 2022) juga mengungkapkan bahwa 74% pasien menilai mutu pelayanan cukup, dengan masalah seperti konflik antar perawat dan manajemen yang tidak efektif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk peningkatan

kompetensi perawat dan penerapan metode kolaborasi yang jelas. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi perbaikan sistem pelayanan keperawatan berbasis profesionalisme dan kolaborasi tim.

Metode Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah 66 perawat yang berada di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling diperoleh 58 perawat. 8 perawat tidak bersedia untuk menjadi responden saat penelitian pada tanggal 14-16 Maret 2025. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan rank spearman.

Hasil Penelitian

Tabel 1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Profesional Relationship di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025

No	Profesional Relationship	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1.	Baik	47	81,0
2.	Cukup	10	17,2
3.	Kurang	1	1,7
	Jumlah	58	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 dapat diketahui dari 58 responden yang diteliti, bahwa sebagian besar memiliki hubungan

Professional Relationship yang baik pada perawat sebanyak 47 responden (81,0%),

Tabel 2 Distribusi Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi (F)	Presentasi (%)
1.	Baik	55	94,8
2.	Cukup	3	5,2
3.	Kurang	0	0,0
	Jumlah	58	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2025

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 dapat diketahui dari 58 responden yang diteliti, bahwa sebagian besar Kualitas Pelayanan Keperawatan baik sebanyak 55 responden (94,8%).

Tabel 3 Tabulasi Silang Hubungan *Professional Relationship* Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025

Profesional	Kualitas Pelayanan Keperawatan						
Relationship	Baik		Cukup		Total		<i>Pvalue</i>
	N	%	N	%	N	%	0,000
Baik	47	100%	0	0,0%	47	100%	R
Cukup	8	80%	2	20%	10	100%	
Kurang	0	0,0%	1	100%	1	100%	
Jumlah	55	94,8%	3	5,2%	58	100%	0,509

Sumber:Hasil Olah Data penelitian (2025)

Hipotesis:

Sig < 0,05 Maka H0 Ditolak

Sig > 0,05 Maka h0 Diterima

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 47 responden hubungan *professional relationship* baik, dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 47 responden (100%). 10 responden dengan Hubungan *Profesional Relationship* Cukup baik, dengan kualitas pelayanan keperawatan yang cukup sebanyak 2 responden (20%). 1 responden dengan hubungan *professional relationship* kurang baik, memberikan kualitas

pelayanan keperawatan yang kurang sebanyak 1 responden (10%). Berdasarkan hasil uji statistik *rank spearman* diperoleh nilai $r = -0,509$ dan *p-value* sebesar ,000. Karena *p-value* < $\alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan H0 ditolak dan Ha diterima artinya “Terdapat Hubungan antara *professional relationship* dengan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025”

Pembahasan

Penelitian di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan (2025) menunjukkan bahwa 81% perawat memiliki profesional relationship yang baik, dengan hanya 1,7% dalam kategori kurang baik. Selain itu, 94,8% responden menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, didukung oleh indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Analisis statistik (Spearman's $r = -0,509$; $p = 0,000$) membuktikan hubungan signifikan antara profesional relationship dan kualitas pelayanan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kolaborasi tim yang efektif melalui operan, nursing conference, dan ronde keperawatan berperan krusial dalam meningkatkan mutu layanan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Cicih (2022) di RSUD Majalengka (65,11% hubungan profesional cukup baik), namun lebih tinggi, menunjukkan bahwa RS Wijaya Kusumah telah berhasil

membangun komunikasi dan koordinasi tim yang lebih solid. Praktik seperti operan terstruktur dan nursing conference mengurangi miskomunikasi, berbeda dengan temuan sebelumnya (Nengsih et al., 2022) yang mengidentifikasi konflik antarperawat sebagai masalah umum. Implikasinya, rumah sakit perlu mempertahankan model kolaboratif ini sambil memperdalam pembahasan kasus dalam konferensi untuk konsistensi yang lebih baik.

Tingginya penilaian kualitas pelayanan (94,8% baik) konsisten dengan penelitian Martha (2023) di RS Bakti Timah, terutama pada dimensi empati (74,71% baik) dan kehandalan (56,32% baik). Namun, temuan ini kontras dengan laporan Kemenkes RI (2020) yang menyebut hanya 20% fasilitas kesehatan mengukur mutu layanan. Keberhasilan RS Wijaya Kusumah mungkin dipengaruhi oleh disiplin dalam bukti fisik (seragam, kerapian) dan responsivitas, yang

sering menjadi keluhan di rumah sakit lain (Anggriani et al., 2021). Implikasinya, standarisasi pelayanan berbasis indikator terbukti efektif.

Hubungan: Profesional Relationship & Kualitas Pelayanan Keperawatan

Korelasi negatif ($r = -0,509$) menunjukkan bahwa semakin baik profesional relationship, semakin rendah risiko penurunan kualitas layanan. Mekanisme seperti ronde keperawatan mempercepat deteksi masalah pasien (daya tanggap), sementara nursing conference meningkatkan kompetensi perawat (jaminan). Hal ini mendukung teori ANA tentang kolaborasi sebagai pilar keselamatan pasien. Temuan ini memperkuat argumen Labrague et al. (2020) bahwa keluhan pasien berkurang ketika hubungan tim harmonis.

keterlibatan utama adalah pentingnya investasi dalam penguatan tim, seperti pelatihan komunikasi dan evaluasi rutin nursing conference. RS Wijaya Kusumah bisa menjadi model untuk rumah sakit dengan tantangan serupa, seperti RS Marinir Cilandak (56,7% nilai praktik kurang baik). Selain itu, temuan empati tinggi (94,8%) menegaskan bahwa dukungan psikologis antar staf (Rohim & Pranatha, 2017) berkontribusi pada pelayanan yang manusiawi.

Secara keseluruhan, profesional relationship yang baik menjadi kunci kualitas pelayanan di RS Wijaya Kusumah. Rekomendasi meliputi: (1) standarisasi nursing conference untuk pembahasan kasus lebih mendalam, (2) monitoring

berkala indikator mutu, dan (3) replikasi model kolaborasi ini di rumah sakit dengan tingkat keluhan pasien tinggi. Penelitian lanjutan bisa mengeksplor dampak spesifik ronde keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Hubungan Antara Profesional Relationship Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025”, maka dapat disimpulkan : Gambaran *Profesional Relationship* perawat di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 47 responden (81,0%). Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan perawat di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan sebagian besar dalam kategori baik sebanyak 55 responden (94,8%). Terdapat hubungan yang signifikan antara *Profesional Relationship* dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025.

Berdasarkan simpulan dan pembahasan penelitian hubungan antara *Profesional Relationship* Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Wijaya Kusumah Kuningan Tahun 2025, maka peneliti dapat memberikan saran agar perawat melakukan operan (handover) secara terstruktur menggunakan format SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation). Konferensi keperawatan sebaiknya dijadwalkan secara rutin sebelum dan sesudah dinas, ronde keperawatan perlu dilaksanakan secara holistik, melibatkan pasien dan keluarga, serta mencakup aspek fisik, psikologis, dan edukasi. Selain itu, perawat harus memperhatikan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu menjaga kebersihan lingkungan (tangible), memberikan asuhan tepat waktu (reliability), merespons cepat kebutuhan pasien (responsiveness), meningkatkan kompetensi komunikasi (assurance), dan menunjukkan empati dalam setiap interaksi. Dan untuk peneliti selanjutnya penelitian ini diharapkan meneliti faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan keperawatan, seperti beban kerja, kepemimpinan, atau sistem penghargaan atau mampu mengembangkan penelitian yang serupa, namun memiliki desain penelitian maupun pendekatan penelitian yang berbeda, sehingga hasil yang didapatkan lebih baik dan memiliki kredibilitas tinggi untuk dijadikan referensi *professional relationship* dalam lingkup pelayanan keperawatan.

Daftar Pustaka

- Anggriani Susanti, Amran Razak, & Nurmiati Muchlis. (2021). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Hospitalization at Home Makassar's Laburan Baji Regional General Hospital during the Covid-19 Pandemic. *An Idea Health Journal*, 1(3), 118–125. Retrieved from <http://ejournal.unmuha.ac.id/index.php/JKMA/article/view/676>
- Cicili Ratna Nengsih, Mulyati, A. N. (2022). *Sikap Dalam Dilema Etik Dan Sikap Profesional Perawat*. 6, 1–23.
- Dwi Sandiyah, C., & Mustriwi, M. (2021). Sikap Caring Perawat terhadap Pasien Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 9(2), 81–89. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v9i2.333>
- Labrague, L. J., De los Santos, J. A. A., Tsaras, K., Galabay, J. R., Falguera, C. C., Rosales, R. A., & Firmo, C. N. (2020). The association of nurse caring behaviours on missed nursing care, adverse patient events and perceived quality of care: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 2257–2265. <https://doi.org/10.1111/jonm.12894>
- Martha Dwi Novalia, Umi Eliawati, & Utari Christya Wardhani. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023. *Detector: Jurnal Inovasi Riset*

- Ilmu Kesehatan*, 2(1), 49–61.
<https://doi.org/10.55606/detecto.r.v2i1.3139>
- 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>
- Patrica A. Potter, Anne Gri Stockert, A. H. (2021). *Fundamental of Nursing* (N / A (No separate editors listed) (ed.); 10th Editi). Elsevier.
<https://www.elsevier.com/books/fundamentals-of-nursing/potter/978-0-323-81049-5>
- Rohim, A., & Pranatha, A. (2017). Pengaruh Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional Metode Tim Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepuasan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah 45 Kuningan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Kuningan*, 06(02), 1–11.
<https://ejournal.stikku.ac.id/index.php/stikku/article/view/46>
- Rusmianingsih, N., Prantha, A., & Rohmah, T. T. S. N. (2023). Hubungan Pelaksanaan Metode Penugasan Keperawatan Tim Dengan Burnout Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap Rsud 45 Kuningan Tahun 2023. 2st National Nursing Confrence : The Sustainable Innovation In Nursing Education And Practice, 1(2), 293–304.
<https://doi.org/https://doi.org/10.34305/nnc.v1i2.911>
- Sintari, S. N. N., Subhaktiyasa, P. G., & Andriana, K. R. F. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 81–88.
<https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.81-88>
- Tyas, D. I., Asmuji, & Hidayat, C. T. (2021). Hubungan Penerapan Jenjang Karir Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rs Jember. *Frontiers In Neuroscience*, 14(1), 1–13.