

HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN PERAWAT TERHADAP PENCAPAIAN INDIKATOR NASIONAL MUTU RUMAH SAKIT UMUM BUNDA MARGONDA TAHUN 2025

Khanif Nur Hidayah¹, Oci Etri Nursanty², Indah Maulina³

Universitas Indonesia Maju^{1,2,3}

*Corresponding Author : khanif.nurhidayah02@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Namun, masih ditemukan ketidakkonsistenan pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda, yang diduga berkaitan dengan tingkat pengetahuan perawat sebagai tenaga pelaksana utama pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan perawat dengan pencapaian INM di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 175 perawat, dengan sampel sebanyak 122 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (90,2%), berusia 25–35 tahun (74,6%), berpendidikan profesi Ners (77%), dan memiliki lama kerja 3–7 tahun (47,5%). Sebagian besar perawat memiliki tingkat pengetahuan baik (89,3%), dan 60,7% di antaranya mencapai INM. Uji chi-square menghasilkan nilai $p = 0,020 (<0,05)$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dan pencapaian INM. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pengetahuan perawat, semakin optimal pula pencapaian indikator mutu rumah sakit. Peningkatan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan bagi perawat menjadi langkah penting untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: indikator nasional mutu, pelayanan kesehatan, pengetahuan perawat, rumah sakit

ABSTRACT

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan faktor penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Namun, masih ditemukan ketidakkonsistenan pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda, yang diduga berkaitan dengan tingkat pengetahuan perawat sebagai tenaga pelaksana utama pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pengetahuan perawat dengan pencapaian INM di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 175 perawat, dengan sampel sebanyak 122 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (90,2%), berusia 25–35 tahun (74,6%), berpendidikan profesi Ners (77%), dan memiliki lama kerja 3–7 tahun (47,5%). Sebagian besar perawat memiliki tingkat pengetahuan baik (89,3%), dan 60,7% di antaranya mencapai INM. Uji chi-square menghasilkan nilai $p = 0,020 (<0,05)$, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dan pencapaian INM. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pengetahuan perawat, semakin optimal pula pencapaian indikator mutu rumah sakit. Peningkatan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan bagi perawat menjadi langkah penting untuk menjamin mutu pelayanan kesehatan.

Keywords: national quality indicators, health services, nurses' knowledge, hospitals

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi di era pada masa ini mengakibatkan sektor jasa/pelayanan memegang peranan yang krusial dalam upaya peningkatan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Meningkatnya ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan menjadi semakin signifikan seiring dengan meningkatnya kekritisannya masyarakat terhadap layanan yang mereka terima (Dellialvi and Isbandono 2023). Pelayanan kesehatan dapat diakses melalui beraneka ragam fasilitas kesehatan, termasuk praktik mandiri dokter, balai kesehatan, klinik, Puskesmas, dan rumah sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023, rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara komprehensif, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif, menggunakan penyediaan layanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat (Undang-Undang 2023). Selaku lembaga pelayanan kesehatan yang mengemban tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, fungsi utama rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, mengingat kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi merupakan elemen krusial dalam mewujudkan rakyat yang sehat serta sejahtera, hal mana rumah sakit memegang peranan sentral dalam menyediakan pelayanan medis yang efektif, efisien, dan berkualitas (Alfiana 2019).

Kewajiban rumah sakit yang tertuang dalam Pasal 27 ayat (1) huruf (b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan, yang mengamanatkan pemberian pelayanan kesehatan yang nyaman, bermutu, non-diskriminatif, serta efektif dengan memprioritaskan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit (Peraturan Pemerintah 2021), Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 juga mewajibkan rumah sakit untuk melaksanakan upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan, baik melalui prosedur internal yang mencakup manajemen risiko, pengukuran dan pelaporan indikator mutu, serta pelaporan kasus keselamatan pasien, atau melalui mekanisme eksternal yang mencakup lisensi, registrasi, dan akreditasi (Undang-Undang 2023).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 mengharuskan rumah sakit guna melaksanakan upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui prosedur internal dan eksternal, implementasi layanan perawatan pasien di rumah sakit sering belum selaras dengan regulasi yang disahkan, menunjukkan adanya tantangan dalam melaksanakan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit diwajibkan buat melaksanakan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan kesehatan demi menjaga kualitas layanan yang berorientasi pada pencapaian Indikator Nasional Mutu (IMN) rumah sakit (Fauziah 2023). IMN berfungsi sebagai standar pengukuran capaian mutu pelayanan di semua fasilitas kesehatan. Meskipun IMN mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi anggaran, realisasi pencapaian IMN di rumah sakit Indonesia masih menghadapi tantangan, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan dan perbedaan infrastruktur. Oleh sebab itu, upaya peningkatan kualitas layanan dan efisiensi anggaran melalui IMN perlu diimbangi dengan penguatan pengetahuan dan keterampilan perawat sebagai lini terdepan dalam memberikan pelayanan di rumah sakit (Alodia 2024).

Peran perawat merupakan sebagai ujung tombak pelayanan dalam implementasi IMN untuk peningkatan kualitas dan efisiensi, maka tingkat pengetahuan perawat menjadi fondasi krusial dalam mewujudkan pelayanan keperawatan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pengetahuan perawat terkait mutu rumah sakit mencakup pemahaman

mendalam tentang standar mutu, indikator mutu, dan proses audit mutu. Memahami standar mutu dapat mendukung perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan regulasi yang berlaku (Ambarwati and Sari 2022). Sementara itu, pengetahuan mengenai indikator mutu memungkinkan perawat untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Pemahaman perawat tentang indikator mutu menjadi penting, mengingat rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan utama memiliki tugas yang penting dalam menyelenggarakan layanan keperawatan yang berkualitas (Fauziah 2023).

Pelayanan keperawatan adalah unsur penting dalam sistem kesehatan, sebab berperan dalam menyampaikan asuhan keperawatan yang komprehensif kepada pasien. Oleh karena itu, dalam rangka memastikan pelayanan keperawatan yang komprehensif dan berkualitas, implementasi indikator mutu pelayanan menjadi tahapan penting untuk terus meningkatkan mutu layanan dan melampaui ekspektasi pasien. Indikator mutu pelayanan dibuat untuk memenuhi bahkan melebihi ekspektasi pasien, sehingga membutuhkan pembaharuan yang terus menerus. Fokus dari indikator mutu adalah pada pemahaman, pengelolaan, dan peningkatan kinerja, bukan hanya pada perbaikan atas kekeliruan individu. Peningkatan kualitas pelayanan akan sesuai dengan hasil kerja yang diberikan. Kualitas sebagai indikator pelayanan juga harus diterapkan dalam pelayanan perawatan, dimana perawat diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan pasien di ruang perawatan, baik kebutuhan fisik, psikologis, sosial, maupun spiritual, sehingga akhirnya pasien merasa puas secara keseluruhan. (Fauziah 2023).

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah 2023) tentang "Hubungan Pengetahuan Perawat dengan Pemenuhan Indikator Mutu Ruang Perawatan di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara" menunjukkan hasil uji analisis bivariat dengan nilai *p-value* (0,033) yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan perawat dan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Arni 2024) tentang "Hubungan Pengetahuan Perawat Tentang Sensus Harian Mutu dengan Pemenuhan Indikator Mutu Ruang Perawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang." Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada keterkaitan antara dua *variable*, yaitu pengetahuan perawat mengenai sensus harian mutu. Hasilnya menunjukkan *p-value* atau *sig* (2-tailed) sebesar 0,000 atau *p-value* kurang dari 0,05. Ini berarti kedua hal yang diteliti saling terkait. Sementara itu, nilai Koefisien Korelasi antara kedua hal tersebut adalah 0,499 (Arni 2024).

Kurangnya pemahaman staf rumah sakit terhadap konsep peningkatan kualitas menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kinerja atau mutu pelayanan yang perlu ditindaklanjuti, dan hal ini menarik perhatian dari sembilan defisiensi. Hal ini menunjukkan bahwa dasar dari mutu pelayanan sangat bergantung pada kemampuan individu dalam memahami dan menerapkan prinsip-prinsip peningkatan kualitas (Kusbaryanto 2020). Menurut (Permatasari et al. 2023) ada perbedaan dalam kinerja antara berbagai jenis rumah sakit pendidikan dalam mencapai indikator nasional mutu. Penelitian yang melibatkan 28 rumah sakit pendidikan utama, 9 rumah sakit pendidikan afiliasi, dan 13 rumah sakit pendidikan satelit menunjukkan bahwa rumah sakit pendidikan utama memiliki kinerja yang lebih baik dalam hal kepatuhan identifikasi pasien dan kepatuhan upaya pencegahan pasien jatuh dibandingkan rumah sakit pendidikan afiliasi dan satelit. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam penerapan standar mutu di berbagai jenis rumah sakit pendidikan, yang berdampak pada perbedaan mutu pelayanan yang diterima pasien (Permatasari et al. 2023).

Rumah Sakit Umum Bunda Margonda adalah sebuah rumah sakit umum yang memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari layanan umum hingga layanan

spesialis, didukung oleh fasilitas pendukung medis 24 jam dan peralatan kesehatan modern. RSUD Bunda Margonda merupakan salah satu rumah sakit kelas C yang terletak di lokasi strategis di pusat Kota Depok, tepatnya di Jalan Margonda Raya No. 28, Kelurahan Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok 16424, Jawa Barat, Indonesia. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Bunda Margonda pada bulan Maret hingga April, analisis data sekunder dari laporan pencapaian Indikator Mutu Nasional (IMN) tahun 2024 menunjukkan bahwa meskipun 6 dari 13 indikator mutu sudah mencapai target, terdapat masalah signifikan pada 7 indikator lainnya. Salah satu masalah tersebut adalah ketidakpatuhan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD), waktu tunggu pasien rawat jalan, serta kepatuhan terhadap jadwal kunjungan dokter yang menunjukkan penyimpangan signifikan dari target yang ditentukan, dengan penyebabnya mencakup penjadwalan tindakan medis yang tumpang tindih serta praktik di fasilitas lain. Selain itu, beberapa indikator lain menunjukkan penurunan fluktuatif. Secara keseluruhan, ketidakkonsistenan dalam mencapai target IMN tahun 2024 menunjukkan bahwa diperlukan kebutuhan mendesak untuk menerapkan program peningkatan mutu yang berkelanjutan serta melibatkan seluruh sumber daya di rumah sakit.

Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan tingkat pengetahuan perawat terhadap pencapaian indikator nasional mutu di rumah sakit umum Bunda Margonda Tahun 2025.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan cross-sectional (Sugiyono, 2019) yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda tahun 2025. Populasi penelitian berjumlah 175 perawat, dan sampel sebanyak 122 perawat diperoleh melalui teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan meliputi kuesioner berskala Likert untuk mengukur tingkat pengetahuan perawat serta lembar observasi berupa checklist untuk menilai pencapaian indikator nasional mutu (Arni 2024). Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta bivariat menggunakan uji Chi-square untuk mengetahui hubungan antara tingkat pengetahuan dan pencapaian indikator mutu (Abdullah et al. 2022). Penelitian ini dijalankan dengan memperhatikan aspek etik penelitian, termasuk persetujuan etik, persetujuan responden (informed consent), serta menjaga kerahasiaan identitas dan data seluruh peserta penelitian.

HASIL

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner untuk menggambarkan karakteristik responden. Instrumen tersebut diberikan kepada 122 perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda.

Jenis Kelamin

Peneliti mengelompokkan jenis kelamin responden menjadi dua kategori untuk mempermudah dalam proses analisis, yaitu laki-laki dan perempuan. Distribusi responden menurut kedua kategori tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Laki – Laki	12	9.8%
2	Perempuan	110	90.2%
	Total	122	100%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan tabel 1 distribusi karakteristik perawat RSUD Bunda Margonda menurut jenis kelamin, diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 90,2% atau 110 orang dari total responden.

Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dikelompokkan ke dalam empat kategori, yaitu kurang dari 25 tahun, 25–35 tahun, 36–45 tahun, dan di atas 45 tahun. Distribusi responden berdasarkan kelompok usia tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	< 25 Tahun	7	5.7%
2	25 – 35 Tahun	91	74.6%
3	36 – 45 Tahun	24	19.7%
	Total	122	100%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan tabel 2 mengenai karakteristik perawat RSUD Bunda Margonda berdasarkan usia, dapat dilihat bahwa usia perawat berada di rentang 25–35 tahun sebanyak 74,6% atau sebanyak 91 orang dari total responden.

Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu D3 Keperawatan, S1 Keperawatan, dan Profesi Ners. Penyebaran jumlah peserta berdasarkan pendidikan ini ditampilkan dalam tabel yang berikutnya.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	D3 Keperawatan	20	16.4%
2	S1 Keperawatan	8	6.6%
3	Profesi Ners	94	77.0%
	Total	122	100%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan tabel 3 mengenai karakteristik perawat di RSUD Bunda Margonda terkait pendidikan, terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki gelar profesi ners, yaitu 77,0% atau 94 orang.

Lama Bekerja

Karakteristik responden berdasarkan lama kerja terbagi menjadi empat kategori, yaitu kurang dari 3 tahun, 3 – 7 tahun, 8 – 15 tahun, dan lebih dari 15 tahun. Penyebaran jumlah peserta menurut kategori ini disajikan pada tabel berikutnya.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	< 3 Tahun	26	21.3%
2	3 – 7 Tahun	58	47.5%
3	8 – 15 Tahun	28	23.0%
4	>15 Tahun	10	8.2%
	Total	122	100%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan tabel 4 yang menjelaskan karakteristik perawat di RSUD Bunda Margonda berdasarkan lama kerja, ditemukan bahwa mayoritas responden bekerja selama 3 – 7 tahun, sebanyak 58 orang atau 47,5%.

Distribusi Frekuensi Tingkat Pengetahuan Perawat

Penyebaran frekuensi pengetahuan perawat tentang pencapaian indikator mutu nasional dibedakan menjadi tiga kategori, yakni baik, cukup, dan kurang, agar analisis menjadi lebih mudah. Penyebaran frekuensi berdasarkan kategori tersebut ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Perawat

No	Tingkat Pengetahuan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik	109	89.3%
2	Cukup	13	10.7%
3	Kurang	0	0%
Total		122	100%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan tabel 5 tentang tingkat pengetahuan perawat di RSUD Bunda Margonda, terlihat bahwa ada 109 perawat atau 89,3% memiliki pengetahuan dalam kategori baik mengenai pencapaian indikator mutu rumah sakit, sementara 13 perawat atau 10,7% berada dalam kategori cukup.

Distribusi Frekuensi Capaian Indikator Nasional Mutu

Frekuensi pencapaian indikator mutu nasional dibagi menjadi tiga kategori, yaitu tercapai, inkonsistensi, dan tidak tercapai, untuk memudahkan analisis. Penyebaran frekuensi berdasarkan kategori ini akan ditampilkan pada tabel berikutnya.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Capaian Indikator Nasional Mutu

No	Capaian INM	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Tercapai	74	60.7%
2	Tidak Tercapai	48	39.3%
Total		122	100%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan tabel 6 yang menjelaskan pencapaian indikator nasional mutu, terlihat ada 74 dari 122 responden, atau 60,7%, yang sudah tercapai dalam sebulan terakhir. Sementara itu, sisanya sebanyak 48 responden atau 39,3% berada dalam kategori tidak tercapai.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dengan tujuan untuk mengevaluasi apakah ada hubungan antara pengetahuan perawat dan pencapaian indikator mutu nasional di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda. Penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi dengan statistik non-parametrik, dan metode analisis data yang dipilih adalah uji chi-square.

Uji chi-square berfungsi untuk mengetahui apakah ada hubungan antara dua variabel kategori atau untuk membandingkan frekuensi data yang diperoleh dengan frekuensi yang diharapkan. Jika nilai P-value kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara variabel; sebaliknya, jika P-value lebih dari 0,05, berarti tidak ada korelasi antara kedua variabel.

Tabel 7. Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Capaian Indikator Nasional Mutu di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda Tahun 2025

Tingkat Pengetahuan Perawat			Capaian INM		Total	p-value
			Tercapai	Tidak Tercapai		
Baik	Count		70	39	109	0.020
		% of Total	57.4%	32.0%	89.3%	
	Cukup	Count	4	9	13	
		% of Total	3.3%	7.4%	10.7%	

	Kurang	Total Count	0	0	0%
		% of Total	0%	0%	0%
Total		Count	74	48	122
		% of Total	60.7%	39.3%	100.0%

Sumber: Data Kelola IBM SPSS *Statistics* 25.0

Berdasarkan Tabel 7 analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan tingkat pengetahuan yang baik mencapai Indikator Nasional Mutu (INM) dengan nilai yang lebih tinggi. Dari kelompok ini, terdapat 70 orang (57,4%) yang berhasil mencapai INM, sedangkan 39 orang (32,0%) tidak berhasil mencapainya. Dari hasil analisis data dengan uji chi-square, diperoleh nilai p-value sebesar 0,020 yang lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara tingkat pengetahuan perawat dengan pencapaian INM di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda pada tahun 2025. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan capaian indikator nasional mutu.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data dari 122 perawat responden di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda tahun 2025 menunjukkan temuan sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 122 orang, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 110 orang (90,2%). Dilihat dari usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia 25–35 tahun, yaitu 91 orang (74,6%). Dari segi pendidikan terakhir, 94 orang (77,0%) dari responden memiliki latar belakang pendidikan profesi Ners. Dilihat dari lama bekerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 3–7 tahun, yaitu 58 orang (47,5%).

Secara teoretis, temuan ini dapat dikaitkan dengan teori keahlian dalam konteks perawatan kesehatan. Teori ini menyatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh perawat akan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Karena itu, pengetahuan perawat yang diperoleh melalui pengalaman, pelatihan, dan pendidikan dapat dilihat sebagai modal yang memengaruhi pencapaian indikator mutu (Fauziah 2023).

Berdasarkan hasil analisis dan teori tersebut, temuan menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh perawat perempuan yang berada dalam usia produktif, memiliki pendidikan profesi Ners, serta pengalaman kerja menengah. Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda memiliki profil yang potensial untuk mendukung pencapaian indikator nasional mutu melalui kombinasi kompetensi akademik dan pengalaman kerja yang memadai.

Hubungan Tingkat Pengetahuan Perawat Terhadap Capaian Indikator Nasional Mutu di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda, analisis yang dilakukan dengan uji chi-square memberikan nilai p-value sebesar 0,020 yang lebih rendah dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini berarti bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dengan capaian indikator nasional mutu di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda tahun 2025. Temuan ini menjadi sangat relevan mengingat mutu pelayanan rumah sakit merupakan komponen penting dalam menjamin keselamatan dan kepuasan pasien sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 dan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021. Dengan demikian, tingkat pengetahuan perawat dapat dipandang sebagai faktor fundamental dalam pencapaian target mutu rumah sakit yang berkelanjutan.

Profil responden penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar perawat berada pada usia produktif, berjenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan profesi Ners, dan pengalaman kerja antara tiga hingga tujuh tahun. Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden berada dalam usia dewasa muda yang secara umum digambarkan memiliki kapasitas kognitif optimal untuk menginternalisasi standar mutu dan menerapkan praktik pelayanan yang sesuai pedoman. Alfiana (2019) menegaskan bahwa kompetensi tenaga kesehatan sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja, sehingga karakteristik responden ini telah memberikan modal dasar yang kuat bagi peningkatan mutu pelayanan.

Penelitian ini menemukan bahwa 89,3% perawat memiliki pengetahuan kategori baik, dan dari kelompok ini mayoritas mampu mencapai INM secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan konsep dasar bahwa pengetahuan merupakan determinan perilaku kerja seseorang, termasuk penerapan standar mutu layanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wawan & Dewi (2017) yang menyebutkan bahwa pengetahuan merupakan dasar pembentukan sikap dan perilaku sehingga semakin tinggi tingkat pengetahuan, semakin baik pula tindakan profesional yang ditampilkan tenaga kesehatan. Lebih jauh, Utami et al. (2020) menegaskan bahwa pengetahuan yang baik mendorong seseorang untuk mengambil keputusan profesional yang sesuai standar, khususnya dalam konteks pelayanan kesehatan.

Penelitian ini juga menunjukkan nilai p-value 0,020 yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dan pencapaian indikator mutu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fauziah (2023) yang menemukan hubungan signifikan antara pengetahuan perawat dan pemenuhan indikator mutu ruang rawat di RS Cut Meutia, Aceh Utara dengan nilai p-value 0,033. Penelitian Arni (2024) juga mendukung temuan tersebut, dimana pengetahuan perawat tentang sensus harian mutu berhubungan signifikan dengan pemenuhan indikator mutu perawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (p-value 0,000). Dua penelitian tersebut memperkuat bahwa pengetahuan merupakan faktor penting dalam pencapaian indikator mutu di berbagai fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit swasta maupun negeri.

Selain itu, penelitian Eka & Prawiro (2020) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pengetahuan perawat berhubungan dengan pelaksanaan keselamatan pasien, komponen kunci dalam indikator mutu nasional. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik pemahaman terhadap prosedur dan standar kerja, semakin baik pula implementasi keselamatan pasien. Demikian pula, penelitian Ito (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan perawat mengenai identifikasi pasien berpengaruh terhadap implementasi patient safety, salah satu indikator wajib dalam INM.

Jika dikaitkan dengan penelitian Dellialvi & Isbandono (2023), mutu pelayanan kesehatan dapat tercapai jika fasilitas kesehatan mampu memenuhi standar indikator mutu sesuai Permenkes. Namun, permintaan mutu yang tinggi tidak dapat dipenuhi apabila tenaga pelaksana, yaitu perawat, tidak memiliki pemahaman memadai tentang indikator tersebut. Hasil penelitian ini menguatkan argumen bahwa pengetahuan perawat merupakan fondasi implementasi standar mutu yang dikeluarkan melalui kebijakan nasional seperti Permenkes Nomor 30 Tahun 2022.

Temuan pada RSUD Bunda Margonda yang menunjukkan masih adanya indikator tidak tercapai (39,3%) menggambarkan bahwa berbagai faktor selain pengetahuan juga berperan, seperti beban kerja, keterbatasan fasilitas, dan ketersediaan sumber daya manusia. Permatasari et al. (2023) menemukan bahwa perbedaan jenis rumah sakit pendidikan turut memengaruhi pencapaian indikator mutu. Rumah sakit dengan kapasitas dan sumber daya lebih baik memiliki performa lebih tinggi dalam pencapaian indikator mutu seperti identifikasi pasien dan pencegahan risiko jatuh. Artinya, meskipun pengetahuan berperan besar, faktor lingkungan dan sistem organisasi juga memengaruhi capaian mutu. Dengan demikian, rumah sakit perlu memastikan bahwa sistem pendukung seperti pelatihan, pengawasan, dan kebijakan internal berjalan optimal untuk membantu perawat menerapkan pengetahuan yang sudah mereka miliki.

Selain pengetahuan, kompetensi interpersonal perawat juga memengaruhi mutu pelayanan. Penelitian Amalia Yunia Rahmawati (2020) menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti pelayanan berkualitas tinggi bukan hanya dari keberhasilan mencapai indikator mutu, tetapi juga dari persepsi pasien terhadap layanan. Demikian pula, Gultom et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara, sehingga mutu pelayanan harus dilihat sebagai integrasi antara indikator administratif dan pengalaman pasien. Keterkaitan ini mempertegas bahwa pengetahuan perawat tentang standar pelayanan dapat meningkatkan tidak hanya pencapaian mutu tetapi juga kualitas interaksi dengan pasien.

Penelitian Rahmadani (2021) menguatkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien. Hubungan ini dapat terjadi apabila perawat memahami secara menyeluruh indikator mutu, prosedur klinis, dan standar keselamatan pasien. Dengan demikian, peningkatan pengetahuan perawat tidak hanya berdampak pada penilaian administratif tetapi juga pada kualitas pelayanan nyata yang dirasakan pasien.

Implementasi mutu juga dipengaruhi oleh sistem manajemen mutu internal seperti yang dijelaskan dalam Pedoman Peningkatan Mutu RSUD Bunda Margonda (KMKP, 2022). Dokumen ini menegaskan bahwa keberhasilan pencapaian INM memerlukan kolaborasi antara kompetensi individu perawat dan dukungan sistem manajemen mutu berbasis bukti. Hal ini sejalan dengan pandangan Kusbaryanto (2020) yang menyatakan bahwa pemahaman staf terhadap konsep peningkatan mutu merupakan kunci keberhasilan akreditasi rumah sakit.

Dalam konteks nasional, Alodia (2024) menemukan bahwa capaian INM di berbagai rumah sakit berbeda signifikan berdasarkan kelas rumah sakit, jenis layanan, dan wilayah regional. Rumah sakit besar cenderung memiliki capaian indikator lebih baik karena didukung fasilitas dan pelatihan yang lebih kuat. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun RSUD Bunda Margonda merupakan rumah sakit kelas C, pencapaian INM dapat ditingkatkan melalui penguatan pengetahuan perawat sebagai tenaga pelaksana utama.

Keseluruhan perbandingan penelitian memperlihatkan konsistensi bahwa pengetahuan perawat merupakan faktor penting dalam pencapaian indikator mutu rumah sakit. Temuan penelitian ini semakin memperjelas bahwa pengetahuan bukan sekadar variabel kognitif, melainkan faktor yang menentukan kualitas tindakan profesional, kepatuhan terhadap standar pelayanan, keamanan pasien, serta efektivitas manajemen mutu rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit perlu memperkuat program pelatihan, supervisi, dan evaluasi berkelanjutan sebagai strategi peningkatan mutu pelayanan.

KESIMPULAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini kebanyakan adalah perawat perempuan yang berada di usia produktif antara 25 hingga 35 tahun, telah menyelesaikan pendidikan profesi Ners, dan memiliki pengalaman kerja sekitar 3 hingga 7 tahun. Tingkat pengetahuan perawat mengenai indikator nasional kualitas dibagi menjadi dua kategori, yaitu "Baik" yang didapatkan oleh 89,3% atau 109 responden, dan 13 responden berada di kategori "Cukup". Indikator Nasional Kualitas yang tercapai di RSUD Bunda Margonda pada tahun 2024 adalah 60,7%, sedangkan yang tidak tercapai sebesar 39,3%.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan perawat dengan pencapaian indikator nasional mutu di Rumah Sakit Umum Bunda Margonda. Hal ini dibuktikan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari alpha ($0,020 < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan perawat, kinerja mereka dalam mencapai target indikator nasional mutu menjadi semakin optimal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada rumah Sakit Umum Bunda Margonda yang meluangkan waktu untuk menyelesaikan kuesioner peneliti dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., Masita, Ardiawan, K. N., Sari, M. E., & et al. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Saputra.
- Alfiana, A. T. (2019). *Analisis mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun tahun 2019* [Skripsi]. Madiun, Jawa Tengah.
- Alodia, D. N. (2024). Analisis capaian indikator nasional mutu (INM) rumah sakit di Indonesia berdasarkan status kepemilikan, kelas rumah sakit, jenis pelayanan, dan wilayah regional rumah sakit pada bulan Juni tahun 2024. *Skripsi*, 15(1), 37–48. <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail?id=138111&lokasi=lokal>
- Rahmawati, A. Y. (2020). Hubungan faktor kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar Medan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1–13.
- Ambarwati, D., & Sari, D. (2022). Hubungan pengetahuan perawat dengan keselamatan pasien pada mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Bayangkara Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9(2), 830–836.
- Arni, L. T. (2024). Hubungan pengetahuan perawat tentang sensus harian mutu dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal*, 15(1), 37–48.
- Dellialvi, M., & Isbandono, P. (2023). Analisis indikator mutu pelayanan kesehatan menurut standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *Innovant*, 1(3), 612–627.
- Eka, & Prawiro, G. L. (2020). *Hubungan pengetahuan, sikap, tingkat pendidikan dengan pelaksanaan keselamatan pasien di Rumah Sakit Stella Maris Makassar*. <http://repository.stikstellamarismks.ac.id/538/1/SKRIPSI%20Eka%20C1814201169%20dan%20Geovanni%20L%20Prawiro%20C1814201175.pdf>

- Fauziah, F. (2023). Hubungan pengetahuan perawat dengan pemenuhan indikator mutu ruang perawat di RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6356–6361.
- Gita, G. (2023). Indikator adalah: Pengertian, jenis, dan contohnya. *Kerjoo.com*. <https://kerjoo.com/blog/indikator-adalah/>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & others. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare*, 7(2), 1281–1298. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>
- Ito, R. L. J. (2020). Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang identifikasi dalam patient safety dengan pelaksanaannya di ruang rawat inap RSUD SK Lerik Kupang.
- KMKP, K. (2022). *Pedoman peningkatan mutu RSUD Bunda Margonda* (No. 003/PER/DIR/RSUMGD/VII/2022). Depok, Jawa Barat.
- Kusbaryanto, K. (2020). Peningkatan mutu rumah sakit dengan akreditasi. *Mutiara Medika*, 10(1), 86–89.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. Kementerian Kesehatan RI.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian*.
- Permatasari, S., Harsanti, A., Gayatri, G., Latief, D. S., & Sunaryo, I. R. (2023). Evaluasi kepatuhan tenaga kesehatan berdasarkan indikator mutu dalam memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik spesialis: Studi cross-sectional. *Padjajaran Journal of Dental Researchers and Students*, 7(2), 147–156. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v7i2.40503>
- Rahmadani, W. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. M. Djamil Padang tahun 2019. *Human Care Journal*, 6(1), 103. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1097>
- Swarjana, I. K. (2022). *Konsep pengetahuan, sikap, perilaku, stres, kecemasan, nyeri, dukungan sosial, kepatuhan, motivasi, kepuasan, pandemi Covid-19, akses layanan kesehatan*. ANDI. <https://books.google.co.id/books?id=aPFEEAAAQBAJ>
- Syapitri, H., Amila, A., Aritonang, J., & et al. (2021). *Buku ajar metodologi penelitian kesehatan* (A. H. Nadana, Ed.). Ahlimedia Press. <http://repository.sari-mutiara.ac.id/id/eprint/29/1/Buku%20Ajar%20Metodologi%20Penelitian%20Kesehatan.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*.
- Utami, A. D., Suriyah, P., & Mayasari, N. (2020). *Level pemahaman konsep komposisi fungsi berdasar taksonomi SOLO*. CV. Pena Persada.
- Wawan, A., & Dewi, M. (2017). *Teori & pengukuran pengetahuan, sikap, dan perilaku manusia dilengkapi contoh kuesioner* (J. Budi, Ed.). Nuha Medika.