

**PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN MELALUI KINERJA  
PERAWAT TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT  
DI RSAU dr. SUKIRMAN LANUD ROESMIN NURJADIN  
PEKANBARU**

**Indah Sri Mulyani<sup>1\*</sup>, Budi Hartono<sup>2</sup>, Reno Renaldi<sup>3</sup>, Hetty Ismainar<sup>4</sup>, Abdurrahman  
Hamid<sup>5</sup>**

Universitas Hang Tuah, Pekanbaru<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Corresponding Author : indahsrimulyani91@gmail.com

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan rumah sakit dinilai dari kepuasan pasien yang dicapai melalui layanan efektif dan efisien, serta dipengaruhi oleh kinerja perawat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan disiplin terhadap mutu pelayanan melalui kinerja perawat di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan seluruh perawat (41 orang) sebagai populasi dan sampel melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner, dan analisis dilakukan dengan uji Outer dan Inner Model menggunakan SmartPLS. Hasil menunjukkan kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan (p-values 0,003), menegaskan bahwa kompetensi yang lebih tinggi meningkatkan mutu pelayanan. Sebaliknya, disiplin tidak berpengaruh signifikan (p-values 0,722). Kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan (p-values 0,000), menguatkan bahwa kinerja yang baik meningkatkan mutu. Kompetensi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat (p-values 0,000), sementara disiplin tidak (p-values 0,769). Selain itu, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan melalui kinerja (p-values 0,000), sedangkan disiplin tidak menunjukkan pengaruh signifikan melalui kinerja (p-values 0,767). Kesimpulannya, peningkatan kompetensi perawat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui kinerja yang lebih baik. Penelitian ini memberikan wawasan bagi rumah sakit dan perawat untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, mendukung perawatan berkualitas, dan pengalaman pasien yang lebih baik.

**Kata kunci** : disiplin, kinerja, kompetensi, mutu pelayanan, perawat

**ABSTRACT**

*The quality of hospital services is assessed based on patient satisfaction, achieved through effective and efficient services and influenced by nurse performance. This study aims to analyze the impact of competence and discipline on service quality through nurse performance at RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. The research employs a descriptive quantitative method, with the entire nursing staff (41 individuals) as the population and sample, selected using purposive sampling. Primary data were collected through questionnaires, and analysis was conducted using Outer and Inner Model tests with SmartPLS. The results reveal that competence significantly affects service quality (p-values 0.003), indicating that higher competence enhances service quality. Conversely, discipline does not have a significant effect (p-values 0.722). Nurse performance significantly impacts service quality (p-values 0.000), confirming that better performance improves quality. Competence also significantly influences nurse performance (p-values 0.000), while discipline does not (p-values 0.769). Furthermore, competence significantly affects service quality through performance (p-values 0.000), whereas discipline does not show a significant impact through performance (p-values 0.767). In conclusion, improving nurse competence is a key factor in enhancing service quality through better performance. This study provides insights for hospitals and nurses to improve healthcare service quality, support high-quality care, and enhance patient experiences.*

**Keywords** : competence, discipline, performance, nurse, service quality

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan adalah hasil penilaian organisasi terhadap layanan yang efektif untuk mencapai kepuasan pasien, sebagaimana dijelaskan oleh Qalehsari et al. (2017). Menurut Damopolii et al. (2018), mutu pelayanan mengukur kebutuhan pasien dengan biaya yang efisien. Sementara itu, Zarei et al. (2015) menyebutkan bahwa mutu pelayanan mencerminkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit dalam menyediakan layanan terbaik. Menurut penelitian Hung et al. (2017), persaingan pasar bebas menuntut peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar diakui secara internasional. Fenomena masyarakat yang lebih memilih berobat ke luar negeri menjadi tantangan besar, meskipun ilmu dan teknologi kesehatan di Indonesia tidak jauh berbeda. Hal ini mengakibatkan uang sebesar Rp 100 Triliun per tahun dikeluarkan untuk berobat ke luar negeri.

Kebijakan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan kepastian hukum bagi pasien. Tujuan ini selaras dengan program WHO yang menjamin pelayanan kesehatan bermutu bagi warganya. Rumah sakit perlu menetapkan indikator mutu dalam setiap pelayanan untuk memastikan kualitas pelayanan yang dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan (Efendi et al., 2022). Peran perawat dalam pelayanan kesehatan sangat penting karena mutu pelayanan keperawatan berpengaruh langsung terhadap totalitas layanan yang diberikan (Martono et al., 2019).

Pelayanan yang cepat dan tepat waktu, dengan sikap pelayanan yang baik dan penuh perhatian, menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien. Menurut Muninjaya (2019), respons cepat, ketepatan waktu, serta kepedulian perawat terhadap pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan yang memenuhi harapan pasien. Meesala & Paul (2018) menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, bukan sekadar asumsi penyedia layanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah kompetensi sumber daya manusia (SDM). Kompetensi, yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap, berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan (Gunawan et al., 2019). SDM yang kompeten dapat melaksanakan tugas dengan baik, sehingga meningkatkan kinerja organisasi. Kompetensi SDM terdiri dari hard competency (pengetahuan dan keterampilan) dan soft competency (sikap dan perilaku). Pelayanan keperawatan memerlukan kompetensi yang baik, karena perawat adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit (Setyawati & Lestari, 2022).

Disiplin kerja juga berperan penting dalam peningkatan mutu pelayanan. Siagian (2004) dan Fathoni (2006) menyatakan bahwa kedisiplinan dalam mengikuti aturan dan norma sangat penting untuk kelancaran dan kualitas pekerjaan. Perilaku disiplin perawat akan menciptakan citra positif bagi pasien dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan. Penelitian di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru menunjukkan bahwa ada beberapa tantangan terkait kompetensi dan komunikasi antar tim. Pelatihan berbasis kompetensi dan peningkatan disiplin kerja dapat memperbaiki kinerja perawat dan mutu pelayanan secara keseluruhan, sebagaimana diungkapkan oleh Masruri et al. (2023) dan Sagala (2022)..

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan disiplin melalui kinerja perawat terhadap mutu pelayanan RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru

## METODE

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan dua jenis pendekatan, yaitu penelitian deskriptif dan kausalitas. Menurut (Rukajat, 2018), penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang berfokus pada gambaran nyata dari individu atau kelompok

individu secara realistis dan aktual untuk menyusun deskripsi dan gambaran sistematis. Sementara itu, penelitian kausalitas, sebagaimana dijelaskan oleh (Lubis & Rahayu, 2021), adalah suatu penelitian yang mengeksplorasi hubungan sebab-akibat (*cause-effect*) dengan tujuan menjelaskan berbagai variabel, konsep, dan strategi yang telah dikembangkan. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di wilayah RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Januari sampai dengan Juli 2024. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 41 orang dengan sampel 41 responden dengan teknik sampling purposif sampling. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari berbagai kajian pustaka, baik berupa buku, tesis terdahulu, dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Dengan nomor etik: 199/KEPK/UHTP/VI/2024

## HASIL

**Tabel 1. Rangkuman Hasil Karakteristik Responden**

Karakteristik		Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	25	61%
	Perempuan	16	39%
Usia	<25 tahun	7	17%
	26- 30 tahun	11	27%
	31-40 tahun	18	44%
	> 41 tahun	5	12%
Pendidikan Terakhir	D1/D2/D3	13	32%
	SLTA	28	68%
Lama Bekerja	<1 tahun	7	17%
	1-5 tahun	11	27%
	6-10 tahun	18	44%
	>10 tahun	5	12%

Berdasarkan tabel 1 rangkuman hasil karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 25 orang atau 61%. Berdasarkan kelompok usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia 31-40 tahun, yaitu sebanyak 18 orang atau 44%. Dari segi pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SLTA sebanyak 28 orang atau 68%. Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja selama 6-10 tahun sebanyak 18 orang atau 44%.

## Kompetensi

Analisis deskriptif terhadap variabel kompetensi terdiri dari 16 item pernyataan dengan menggunakan 4 skala likert, dengan skala 1 yaitu sangat tidak setuju hingga skala 4 sangat setuju. Nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 02. Tanggapan Responden Atas Variabel kompetensi**

Item	Skor Penilaian				Mean
	STS	TS	S	SS	
X1.1	0	0	15	26	3.63
X1.2	0	0	16	25	3.61
X1.3	0	0	17	24	3.59
X1.4	0	0	16	25	3.61
X1.5	0	1	18	22	3.51
X1.6	0	0	18	23	3.56
X1.7	0	0	20	21	3.51
X1.8	0	1	22	18	3.41

X1.9	0	1	18	22	3.51
X1.10	0	1	16	24	3.56
X1.11	0	0	21	20	3.49
X1.12	0	0	18	23	3.56
X1.13	0	1	20	20	3.46
X1.14	0	1	18	22	3.51
X1.15	0	0	17	24	3.59
X1.16	0	0	19	22	3.54
Rata rata					3.54

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa secara umum persepsi responden terhadap item pernyataan pada variabel kompetensi berada pada daerah tinggi dengan nilai rata-rata 3.54. Hal ini bahwa responden menunjukkan kecenderungan persepsi yang setuju terhadap kompetensi. Terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 3.61 berada pada item pernyataan kedua dan keempat. Sementara untuk persepsi responden dengan nilai terendah yaitu terdapat pada item pernyataan kedelapan dengan indeks sebesar 3.41.

### Disiplin Perawat

Analisis deskriptif terhadap variabel disiplin perawat terdiri dari 14 item pernyataan dengan menggunakan 4 skala likert, dengan skala 1 yaitu sangat tidak setuju hingga skala 4 sangat setuju. Nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 03. Tanggapan Responden Atas Variabel Disiplin Perawat**

Item	Skor Penilaian				Mean
	STS	TS	S	SS	
X2.1	0	0	12	29	3.71
X2.2	0	0	12	29	3.71
X2.3	0	1	11	29	3.68
X2.4	0	0	12	29	3.71
X2.5	0	0	13	28	3.68
X2.6	0	1	14	26	3.61
X2.7	0	0	12	29	3.71
X2.8	0	0	13	28	3.68
X2.9	0	2	8	31	3.71
X2.10	0	0	12	29	3.71
X2.11	0	0	16	25	3.61
X2.12	0	1	14	26	3.61
X2.13	0	0	11	30	3.73
X2.14	0	0	10	31	3.76
Rata rata					3.69

Berdasarkan tabel 03 dapat diketahui bahwa secara umum persepsi responden terhadap item pernyataan pada variabel disiplin perawat berada pada daerah tinggi dengan nilai rata-rata 3.69. Hal ini bahwa responden menunjukkan kecenderungan persepsi yang setuju terhadap disiplin perawat. Terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 3.76 berada pada item pernyataan keempatbelas. Sementara untuk persepsi responden dengan nilai terendah yaitu terdapat pada item pernyataan keenam, sebelas, dan duabelas dengan indeks sebesar 3.61.

### Kinerja Perawat

Analisis deskriptif terhadap variabel kinerja perawat terdiri dari 17 item pernyataan dengan menggunakan 4 skala likert, dengan skala 1 yaitu sangat tidak setuju hingga skala 4 sangat setuju.

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa secara umum persepsi responden terhadap item pernyataan pada variabel kinerja perawat berada pada daerah tinggi dengan nilai rata-

rata 3.54. Hal ini bahwa responden menunjukkan kecenderungan persepsi yang setuju terhadap kinerja perawat. Terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 3.63 berada pada item pernyataan kesepuluh. Sementara untuk persepsi responden dengan nilai terendah yaitu terdapat pada item pernyataan keempatbelas dengan indeks sebesar 3.46.

**Tabel 4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kinerja Perawat**

Item	Skor Penilaian				Mean
	STS	TS	S	SS	
Z1	0	0	19	22	3.54
Z2	0	1	16	24	3.56
Z3	0	0	17	24	3.59
Z4	0	1	17	23	3.54
Z5	0	1	18	22	3.51
Z6	0	0	18	23	3.56
Z7	0	1	14	26	3.61
Z8	0	1	15	25	3.59
Z9	0	0	16	25	3.61
Z10	0	0	15	26	3.63
Z11	0	1	18	22	3.51
Z12	0	0	21	20	3.49
Z13	0	0	18	23	3.56
Z14	0	1	20	20	3.46
Z15	0	1	18	22	3.51
Z16	0	0	19	22	3.54
Z17	0	1	18	22	3.51
Rata rata					3.54

### Mutu Pelayanan

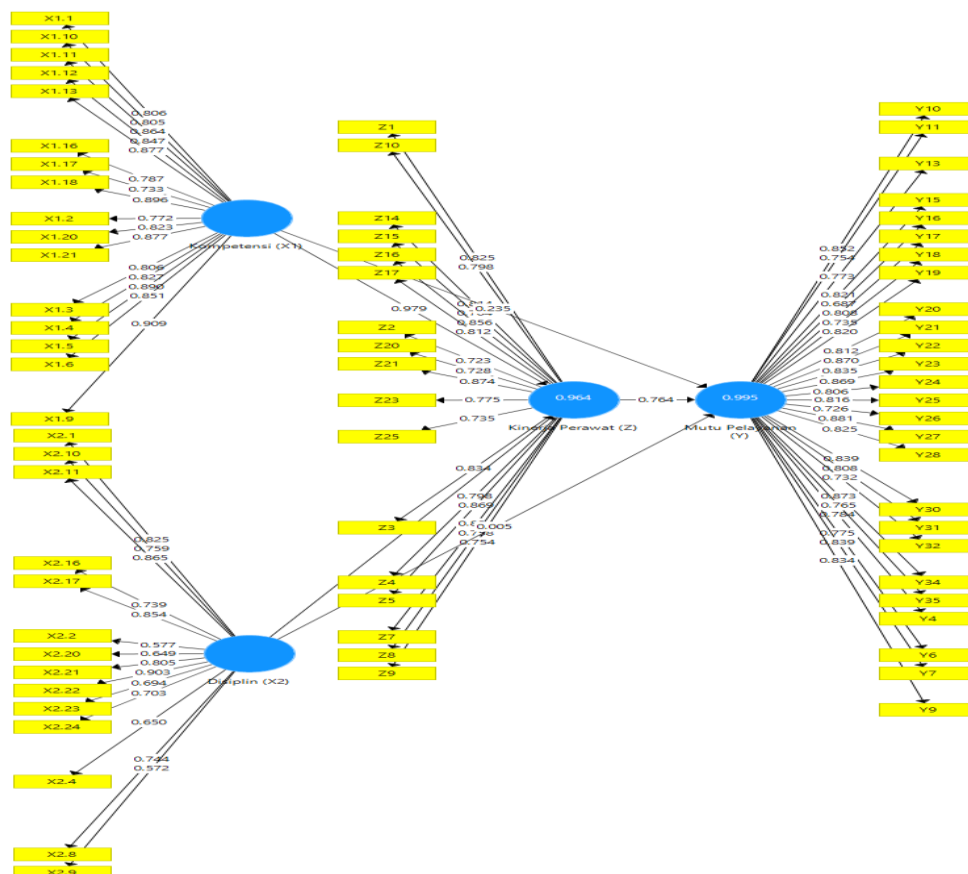
Analisis deskriptif terhadap variabel mutu pelayanan terdiri dari 26 item pernyataan dengan menggunakan 4 skala likert, dengan skala 1 yaitu sangat tidak setuju hingga skala 4 sangat setuju. Nilai rata-rata hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 05. Tanggapan Responden Atas Variabel Mutu Pelayanan**

Item	Skor Penilaian				Mean
	STS	TS	S	SS	
Y1	0	0	15	26	3.63
Y2	0	0	16	25	3.61
Y3	0	0	17	24	3.59
Y4	0	0	16	25	3.61
Y5	0	0	16	25	3.61
Y6	0	1	15	25	3.59
Y7	0	0	16	25	3.61
Y8	0	0	15	26	3.63
Y9	0	1	18	22	3.51
Y10	0	0	19	22	3.54
Y11	0	1	16	24	3.56
Y12	0	0	17	24	3.59
Y13	0	1	17	23	3.54
Y14	0	1	18	22	3.51
Y15	0	0	18	23	3.56
Y16	0	0	20	21	3.51
Y17	0	1	22	18	3.41
Y18	0	0	18	23	3.56
Y19	0	1	17	23	3.54
Y20	0	1	18	22	3.51
Y21	0	1	16	24	3.56
Y22	0	0	21	20	3.49
Y23	0	0	18	23	3.56

Y24	0	1	20	20	3.46
Y25	0	1	18	22	3.51
Y26	0	0	19	22	3.54
Rata rata					3.55

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa secara umum persepsi responden terhadap item pernyataan pada variabel mutu pelayanan berada pada daerah tinggi dengan nilai rata-rata 3.55. Hal ini bahwa responden menunjukkan kecenderungan persepsi yang setuju terhadap mutu pelayanan. Terlihat bahwa nilai indeks tertinggi sebesar 3.63 berada pada item pernyataan kesepuluh. Sementara untuk persepsi responden dengan nilai terendah yaitu terdapat pada item pernyataan keempatbelas dengan indeks sebesar 3.41.



Gambar 1. Kerangka Outer Model

### Pengaruh Kompetensi terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru

Kompetensi terhadap mutu pelayanan secara signifikan mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai yang kita peroleh dalam analisis statistik. Dalam konteks pengaruh kompetensi terhadap mutu pelayanan rumah sakit, hasil outer model dalam SmartPLS sangat relevan untuk menunjukkan validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian ini. Penggunaan SmartPLS dalam analisis ini memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator kompetensi perawat atau faktor-faktor lain yang diukur dapat diandalkan dalam memprediksi atau mengukur mutu pelayanan. Kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kompetensi ini mencakup berbagai aspek seperti pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, etika profesional, serta sikap dan perilaku yang sesuai dengan



standar profesi. Keterampilan klinis yang memadai, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan sikap empati terhadap pasien semuanya berkontribusi pada pengalaman dan hasil perawatan yang lebih baik.

Pengetahuan medis yang baik memungkinkan tenaga kesehatan untuk membuat diagnosis yang akurat dan memberikan pengobatan yang tepat. Keterampilan klinis yang baik memastikan bahwa prosedur medis dilakukan dengan aman dan efektif. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan tenaga kesehatan untuk menjelaskan kondisi dan rencana perawatan kepada pasien dengan jelas, meningkatkan kepatuhan dan kepuasan pasien. Etika profesional, termasuk sikap empati dan kepatuhan terhadap standar etika, memastikan bahwa pasien diperlakukan dengan hormat dan integritas.

Menurut teori mutu pelayanan, aspek kompetensi sering kali dianggap sebagai salah satu dimensi kunci yang harus dikelola dan ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi. Implementasi pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, dan evaluasi kinerja secara rutin merupakan beberapa langkah yang dapat diambil rumah sakit untuk memastikan kompetensi tenaga kesehatan tetap tinggi, yang pada gilirannya akan meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan perawat yang bekerja di dalamnya. Ketika perawat memiliki kompetensi yang tinggi, mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien. Mereka dapat dengan cepat dan akurat mengevaluasi kondisi pasien, menyediakan perawatan yang sesuai, memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarganya, serta bekerja sama dengan tim medis lainnya untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan yang holistik. Kompetensi perawat juga berperan dalam meningkatkan efisiensi rumah sakit secara keseluruhan. Dengan memiliki perawat yang kompeten, rumah sakit dapat mengurangi tingkat kesalahan medis, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan kepuasan pasien.

Sejalan dengan penelitian (Syahrul et al., 2021) bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh nyata, positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Hasil ini membuktikan bahwa jika kompetensi pegawai meningkatkan maka berdampak kepada peningkatan kinerja. Menurut Sutrisno (2012) seorang pegawai memiliki kompetensi yang tinggi apabila pegawai tersebut memiliki pengalaman kerja, latar belakang pendidikan yang mendukung profesi, memiliki keahlian/pengetahuan dan memiliki keterampilan. Pengalaman kerja dapat meningkatkan kinerja karena seseorang pegawai akan menempatkan tepatnya secara kondisi, berani mengambil risiko, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian sebelumnya. Dilakukan oleh (Navis, 2020) menunjukkan terdapat pengaruh kompetensi terhadap mutu pelayanan. Begitu juga dengan hasil penelitian (Sakaria, 2021) yang menyimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Dari hasil statistik penelitian, kompetensi tenaga kesehatan dalam indikator pengetahuan, keterampilan, dan keahlian, berkontribusi secara signifikan terhadap mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Semakin tinggi kompetensi tenaga kesehatan, semakin baik mutu pelayanan yang dapat diberikan. Kompetensi ini mencakup kemampuan medis, komunikasi, dan kemampuan manajemen yang mempengaruhi interaksi dengan pasien serta efisiensi dan efektivitas layanan. Dengan tenaga kesehatan yang lebih kompeten, pelayanan menjadi lebih andal, cepat tanggap, dapat dipercaya, dan lebih empatik, yang semuanya berkontribusi pada kepuasan pasien dan keselamatan pasien. Rumah sakit harus rutin mengadakan program pelatihan dan pengembangan untuk tenaga kesehatan yang mencakup aspek teknis, komunikasi, etika profesional, dan pengetahuan medis terbaru. Evaluasi kinerja secara berkala diperlukan untuk memastikan tenaga kesehatan tetap kompeten. Mendukung sertifikasi profesional dan akreditasi dapat menjadi indikator kompetensi yang diakui. Meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antar tim medis juga penting untuk efektivitas layanan.

Pengembangan sistem manajemen mutu yang komprehensif, peningkatan kesadaran etika profesional, dan dukungan untuk penelitian serta pengembangan ilmu pengetahuan perlu menjadi prioritas. Investasi dalam infrastruktur dan teknologi medis yang canggih akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi kesalahan medis, dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Reputasi rumah sakit akan membaik, menarik lebih banyak pasien, dan meningkatkan kepercayaan publik. Tenaga kesehatan yang terus berkembang akan lebih termotivasi dan puas dengan pekerjaan mereka, mengurangi turnover dan meningkatkan retensi tenaga kerja.

### **Pengaruh Disiplin terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru**

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa variabel disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Temuan ini mengejutkan, mengingat disiplin sering dianggap sebagai faktor penting dalam konteks kerja dan manajemen. Dalam konteks pengaruh disiplin terhadap mutu pelayanan rumah sakit, hasil *outer model* dalam SmartPLS memainkan peran krusial dalam memvalidasi dan mengevaluasi konstruk-konstruk yang relevan dalam penelitian ini. Penggunaan SmartPLS untuk analisis ini memberikan kejelasan mengenai validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk, yang pada gilirannya mendukung kesimpulan terkait pengaruh disiplin terhadap mutu pelayanan. Namun, hasil penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang sebenarnya lebih berpengaruh dalam menentukan mutu pelayanan di sektor kesehatan. Ada beberapa alasan mengapa disiplin mungkin tidak berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Pertama, mutu pelayanan kesehatan sangat bergantung pada kompetensi tenaga kesehatan. Pengetahuan medis yang mendalam dan keterampilan klinis yang tinggi lebih berperan dalam menentukan hasil klinis yang positif daripada sekadar kepatuhan terhadap prosedur. Kedua, kemampuan komunikasi dan empati tenaga kesehatan sangat penting dalam membangun hubungan baik dengan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien dan persepsi terhadap mutu pelayanan. Ketiga, pengambilan keputusan klinis yang tepat dan berbasis bukti lebih kritis dalam konteks medis dibandingkan dengan disiplin operasional.

Beberapa studi mendukung temuan ini. Misalnya, penelitian oleh Herzberg (1966) dalam "*Work and the Nature of Man*" menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti motivasi intrinsik dan kepuasan kerja memiliki dampak yang lebih besar terhadap kinerja individu dibandingkan dengan disiplin semata. Hackman dan Oldham (1976) dalam "*Motivation through the Design of Work: Test of a Theory*" juga menemukan bahwa desain pekerjaan dan faktor-faktor intrinsik lebih mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Gersick dan Hackman (1990) dalam "*Habitual Routines in Task-Performing Groups*" menunjukkan bahwa rutinitas dan kebiasaan kerja lebih berkaitan dengan efisiensi daripada mutu pelayanan. Berdasarkan teori mutu pelayanan, penting untuk mengidentifikasi dan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Meskipun disiplin mungkin tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam studi ini, tetap penting untuk menjaga disiplin sebagai bagian dari manajemen operasional. Langkah-langkah seperti pelatihan berkelanjutan, monitoring kinerja, dan penerapan standar kerja yang jelas tetap diperlukan untuk memastikan semua aspek pelayanan rumah sakit berjalan dengan baik, termasuk aspek-aspek yang mungkin tidak secara langsung terukur namun tetap penting untuk keseluruhan mutu pelayanan.

Dengan demikian, meskipun disiplin perawat dianggap sebagai faktor penting dalam menentukan mutu pelayanan di rumah sakit, dalam konteks RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin, faktor-faktor lain memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi mutu pelayanan dibandingkan dengan disiplin kerja. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian (Gulom, 2019) yang menyatakan bahwa disiplin mempengaruhi mutu



pelayanan. Tingkat kedisiplinan yang tinggi akan berdampak positif pada mutu pelayanan rumah sakit. Namun, dalam konteks penelitian ini, hasilnya menunjukkan sebaliknya. Terdapat beberapa alasan yang menjelaskan mengapa disiplin perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. Pertama, karakteristik unik dari rumah sakit tersebut, termasuk budaya organisasi, struktur manajemen, dan dinamika tim, dapat memainkan peran penting dalam menentukan bagaimana faktor-faktor seperti tingkat disiplin perawat mempengaruhi mutu pelayanan. Ada faktor-faktor kontekstual tertentu di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin yang lebih dominan dalam memengaruhi mutu pelayanan. Kedua, faktor-faktor lain di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin, seperti kebijakan manajemen, ketersediaan sumber daya, atau tingkat stres kerja, memiliki dampak yang lebih besar terhadap mutu pelayanan daripada tingkat disiplin perawat. Hal ini bisa jadi karena prioritas atau fokus organisasi yang berbeda atau karena adanya tantangan atau kendala spesifik di lingkungan kerja rumah sakit tersebut. Terakhir, metodologi penelitian yang digunakan juga dapat memainkan peran dalam hasil analisis. Ada variabel atau faktor-faktor lain yang tidak dipertimbangkan dengan tepat dalam analisis, atau instrumen yang digunakan tidak cukup sensitif untuk menangkap dampak dari tingkat disiplin perawat terhadap mutu pelayanan dengan akurat.

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa disiplin, meskipun penting dalam konteks lain, tidak berperan besar dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kompetensi tenaga kesehatan, kemampuan komunikasi, empati, dan pengambilan keputusan klinis. Oleh karena itu, institusi kesehatan harus fokus pada pengembangan dan peningkatan faktor-faktor tersebut untuk memastikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus mencakup pendekatan yang holistik dan berpusat pada pengembangan kompetensi dan kesejahteraan tenaga kesehatan. Meskipun disiplin tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru, rumah sakit tetap perlu menjaga disiplin operasional untuk mencegah kesalahan prosedural. Fokus utama harus pada pengembangan kompetensi tenaga kesehatan melalui program pelatihan berkelanjutan yang mencakup pengetahuan medis, keterampilan klinis, dan kemampuan komunikasi.

Sistem monitoring kinerja yang komprehensif dan penerapan standar kerja yang jelas harus diperkuat untuk mempertahankan standar pelayanan tinggi. Pelatihan khusus dalam komunikasi dan empati perlu ditingkatkan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien. Pengambilan keputusan klinis berbasis bukti harus terus didorong melalui pendidikan yang relevan. Investasi dalam infrastruktur dan teknologi medis modern diperlukan untuk mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan. Secara keseluruhan, strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus berpusat pada pengembangan kompetensi, komunikasi efektif, dan kesejahteraan tenaga kesehatan untuk mencapai mutu pelayanan yang tinggi dan kepuasan pasien yang optimal.

### **Pengaruh Kinerja Perawat terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dalam konteks pengaruh kinerja perawat terhadap mutu pelayanan rumah sakit, hasil outer model dalam SmartPLS memiliki implikasi yang signifikan dalam menguji dan mengonfirmasi hubungan antara kinerja perawat dan mutu pelayanan. Penggunaan SmartPLS memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengevaluasi validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian ini, yang pada gilirannya mendukung kesimpulan tentang pengaruh kinerja perawat terhadap

mutu pelayanan. Temuan ini sangat relevan mengingat perawat adalah salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan, berinteraksi langsung dengan pasien dan memainkan peran kunci dalam proses perawatan. Kinerja perawat mencakup berbagai aspek mulai dari keterampilan klinis hingga kemampuan komunikasi, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman pasien dan hasil kesehatan.

Teori-teori dalam manajemen kesehatan dan kualitas pelayanan mendukung temuan ini. Menurut Donabedian (1988) dalam model struktur-proses-hasil, mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh struktur (misalnya fasilitas dan peralatan), proses (misalnya interaksi antara perawat dan pasien), dan hasil (misalnya kepuasan pasien dan hasil klinis). Kinerja perawat memainkan peran penting dalam proses ini, yang secara langsung mempengaruhi hasil pelayanan. Teori mutu pelayanan rumah sakit menekankan pentingnya setiap anggota tim kesehatan, termasuk perawat, dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Kinerja perawat yang unggul tidak hanya meningkatkan hasil klinis tetapi juga memperbaiki pengalaman keseluruhan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi dan kepercayaan terhadap rumah sakit. Implementasi pelatihan berkelanjutan, pengawasan kinerja, dan sistem penghargaan bagi perawat berprestasi adalah langkah-langkah strategis yang dapat diambil rumah sakit untuk memastikan bahwa kinerja perawat selalu dalam kondisi optimal, mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Sejalan dengan penelitian (Apriani & Sureskiarti, 2021) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat terhadap daya tanggap mutu pelayanan keperawatan. Ketika perawat memiliki kinerja yang baik, mereka mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien. Mereka dapat dengan tepat mengevaluasi kondisi pasien, memberikan perawatan yang sesuai dengan standar medis, memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarganya, serta berpartisipasi aktif dalam tim medis untuk mencapai hasil terbaik dalam perawatan pasien. Kinerja perawat juga memengaruhi efisiensi dan efektivitas operasional rumah sakit secara keseluruhan. Dengan memiliki perawat yang memiliki kinerja tinggi, rumah sakit dapat mengurangi tingkat kesalahan medis, mempercepat proses perawatan, meningkatkan kepuasan pasien, dan bahkan mengurangi biaya perawatan jangka panjang. Secara keseluruhan, teori kinerja perawat menekankan pentingnya peran individu perawat dalam mencapai mutu pelayanan yang optimal di rumah sakit. Kualitas kinerja perawat tidak hanya memengaruhi pengalaman pasien secara langsung, tetapi juga berkontribusi pada hasil keseluruhan dalam perawatan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja perawat dapat dianggap sebagai strategi kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kinerja perawat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dengan meningkatkan kinerja perawat melalui pelatihan, motivasi, dan evaluasi yang efektif, institusi kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang mereka berikan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga meningkatkan hasil klinis dan keselamatan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan reputasi dan efektivitas institusi kesehatan secara keseluruhan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan profesional perawat sebagai strategi utama untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi.

Penelitian ini menegaskan bahwa kinerja perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menguatkan program pelatihan berkelanjutan yang fokus pada peningkatan keterampilan klinis, pengetahuan medis, dan kemampuan komunikasi perawat. Selain itu, implementasi sistem pengawasan kinerja yang komprehensif sangat penting untuk memastikan perawat bekerja sesuai standar tinggi, dengan penghargaan dan insentif bagi perawat berprestasi guna meningkatkan motivasi dan semangat kerja. Investasi dalam teknologi dan peralatan medis modern juga perlu dilakukan untuk mendukung efisiensi dan

efektivitas kerja perawat, yang pada akhirnya akan meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Kepemimpinan yang baik di tingkat manajemen harus memastikan adanya komunikasi yang baik, dukungan, dan lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat, serta mendorong kolaborasi tim dan pendekatan holistik dalam perawatan pasien. Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, rumah sakit dapat meningkatkan kinerja perawat, mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan profesional perawat dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung adalah kunci untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi.

### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat. Dalam konteks pengaruh kompetensi terhadap kinerja perawat di rumah sakit, hasil outer model dalam SmartPLS memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk berperan dalam mengeksplorasi hubungan ini. Penggunaan SmartPLS memungkinkan peneliti untuk secara sistematis menguji dan mengonfirmasi bahwa indikator-indikator kompetensi perawat (seperti pengetahuan klinis, keterampilan teknis, dan kemampuan interpersonal) sesuai dengan konstruk yang dimaksud, dan dapat diandalkan dalam mengukur kinerja perawat secara efektif. Kompetensi, dalam konteks ini, mengacu pada kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas keperawatan secara efektif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perawat dengan kompetensi yang lebih tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kompetensi perawat, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam praktik keperawatan, memiliki dampak langsung terhadap kinerja mereka dalam kelima dimensi ini. Perawat yang kompeten dapat memberikan perawatan yang akurat dan konsisten, yang meningkatkan keandalan pelayanan. Mereka juga lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, mampu merespons situasi darurat dengan cepat dan tepat, serta memberikan jaminan kepada pasien melalui pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki. Selain itu, kompetensi perawat memungkinkan mereka untuk menunjukkan empati yang lebih besar, memahami dan merespons kebutuhan emosional pasien, yang meningkatkan kepuasan pasien. Bahkan dalam dimensi bukti fisik, kompetensi perawat terlihat dari cara mereka menggunakan peralatan medis dengan benar dan menjaga standar kebersihan dan profesionalisme.

Sejalan dengan penelitian (Siregar et al., 2020) menunjukkan bahwa kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan (Duanta et al., 2022) melalui observasi maupun penyebaran angket berkaitan dengan kompetensi menunjukkan bahwa para perawat memiliki pengetahuan yang berguna untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit. Para perawat juga mencari informasi-informasi baru untuk memperluas dasar-dasar pengetahuan keperawatan yang mereka miliki, dimana pengetahuan yang para perawat miliki menjadi pedoman dalam melayani pasien. Selain itu, berdasarkan observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa para perawat menciptakan suasana kerja yang bersahabat dan moral yang baik, para perawat juga berani mengakui secara terbuka kesalahan diri kepada orang lain dan bertindak untuk melakukan perbaikan. Hal ini memperlihatkan para perawat mempunyai kesadaran yang tinggi dalam melakukan pekerjaan. Para perawat juga memiliki kemampuan untuk mengembangkan keterampilan keperawatan, yang dapat berdampak pada kinerja mereka nantinya.

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat. Dengan meningkatkan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan,

sistem sertifikasi yang ketat, dan evaluasi kinerja yang efektif, institusi kesehatan dapat memastikan bahwa perawat mereka memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada pasien. Peningkatan kompetensi perawat tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu perawat tetapi juga mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan hasil klinis. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan kompetensi perawat sebagai strategi utama untuk mencapai kinerja tinggi dan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Untuk meningkatkan kinerja perawat, rumah sakit perlu berinvestasi dalam program pelatihan berkelanjutan, sistem sertifikasi yang ketat, dan evaluasi kinerja yang efektif. Pelatihan berkelanjutan dapat memastikan perawat tetap memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan perkembangan terkini dalam bidang medis. Sistem sertifikasi yang ketat akan memastikan bahwa hanya perawat yang kompeten dan berkualitas yang diizinkan untuk memberikan perawatan. Evaluasi kinerja yang efektif akan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memberikan umpan balik konstruktif untuk perawat.

Selain itu, penting bagi rumah sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan kolaboratif. Ini termasuk memberikan dukungan emosional dan profesional kepada perawat, serta mendorong komunikasi yang efektif antara anggota tim kesehatan. Dengan menciptakan lingkungan yang positif, perawat akan merasa lebih termotivasi dan mampu memberikan perawatan yang lebih baik kepada pasien. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan kompetensi perawat sebagai strategi utama untuk mencapai kinerja tinggi dan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan kompetensi perawat tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu perawat tetapi juga mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan hasil klinis.

### **Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru**

Penelitian ini menyoroti temuan bahwa disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat dalam konteks pelayanan kesehatan. Dalam konteks pengaruh disiplin terhadap kinerja perawat di rumah sakit, hasil *outer model* dalam SmartPLS memberikan wawasan yang penting dalam mengeksplorasi hubungan ini melalui evaluasi validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk yang relevan dalam penelitian ini. Penggunaan SmartPLS memungkinkan peneliti untuk secara sistematis menguji dan mengonfirmasi bahwa indikator-indikator disiplin (seperti kepatuhan terhadap prosedur, ketaatan terhadap kebijakan, atau tingkat kepatuhan terhadap standar operasional) sesuai dengan konstruk yang dimaksud, serta dapat diandalkan dalam mengukur pengaruhnya terhadap kinerja perawat.

Disiplin, dalam konteks ini, merujuk pada ketaatan terhadap kebijakan, prosedur, dan norma-norma kerja yang ditetapkan dalam lingkungan kerja. Meskipun disiplin tetap penting dalam menjalankan tugas sehari-hari perawat, dalam kasus ini, faktor disiplin tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kemungkinan, terdapat faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kinerja perawat di lingkungan kesehatan tersebut. Disiplin dalam konteks kerja perawat melibatkan kepatuhan terhadap jadwal kerja, prosedur medis, dan peraturan lainnya yang mengatur praktik keperawatan. Hal ini dapat mencakup disiplin dalam hal mengikuti protokol perawatan, administrasi obat yang tepat waktu, dan dokumentasi yang akurat. Meskipun penting untuk menjaga standar operasional yang tinggi, temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat disiplin tidak secara signifikan mempengaruhi kualitas kinerja perawat, seperti yang diukur melalui mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Ada beberapa alasan yang mungkin menjelaskan mengapa teori disiplin terhadap kinerja perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam beberapa konteks: Pertama, variabilitas faktor-faktor lain yang memengaruhi kinerja perawat di rumah sakit bisa menjadi faktor penting. Disiplin perawat mungkin hanya merupakan salah satu dari banyak faktor yang mempengaruhi kinerja mereka. Faktor-faktor seperti motivasi, dukungan organisasi, pengetahuan, dan keterampilan juga dapat berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja perawat. Kedua, konteks organisasi rumah sakit juga memainkan peran dalam memengaruhi kinerja perawat. Budaya organisasi, sistem manajemen, kebijakan sumber daya manusia, dan faktor-faktor lainnya dapat berinteraksi dengan disiplin perawat dan memoderasi dampaknya terhadap kinerja. Sebagai contoh, jika rumah sakit memiliki budaya yang kuat dalam memberikan dukungan dan pengakuan kepada staf yang berprestasi, faktor-faktor tersebut mungkin memiliki dampak yang lebih besar daripada disiplin perawat itu sendiri. Ketiga, metodologi penelitian yang digunakan dalam menganalisis hubungan antara disiplin perawat dan kinerja perawat juga bisa menjadi faktor yang mempengaruhi hasil. Metode penelitian yang kurang sensitif atau instrumen pengukuran yang tidak memadai mungkin tidak mampu menangkap dengan akurat hubungan antara variabel yang diteliti.

Dengan demikian, meskipun disiplin perawat penting dalam konteks pelayanan kesehatan, ada banyak faktor yang kompleks dan beragam yang dapat mempengaruhi kinerja perawat di rumah sakit, sehingga membuat pengaruh disiplin terhadap kinerja perawat tidak selalu terbukti secara signifikan. Kesimpulan dari hasil analisis menunjukkan bahwa disiplin perawat, meskipun penting, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja mereka dalam konteks ini. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain, seperti kompetensi, pengalaman, lingkungan kerja, dan dukungan manajemen, mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar dalam menentukan kinerja perawat. Dalam teori mutu pelayanan rumah sakit, pemahaman ini penting untuk mengarahkan upaya peningkatan mutu layanan. Fokus pada peningkatan kompetensi perawat, pelatihan berkelanjutan, dan peningkatan lingkungan kerja mungkin lebih efektif dalam meningkatkan kinerja perawat dan, pada akhirnya, mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini memberikan bukti bahwa disiplin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat dalam konteks pelayanan kesehatan. Meskipun disiplin tetap penting untuk menjaga ketertiban dan kepatuhan terhadap prosedur, faktor-faktor lain seperti kompetensi, motivasi, dan dukungan tim mungkin lebih krusial dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Manajemen sumber daya manusia di institusi kesehatan harus mempertimbangkan temuan ini dalam merancang strategi untuk meningkatkan kinerja perawat dan meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Ada beberapa implikasi penting dari temuan ini. Pertama, manajemen rumah sakit perlu memahami bahwa peningkatan kinerja perawat mungkin memerlukan pendekatan yang lebih holistik. Fokus pada pengembangan kompetensi perawat, pelatihan berkelanjutan, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung dapat lebih efektif daripada hanya menekankan aspek disiplin. Kedua, penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan dukungan yang diterima perawat, karena ini dapat mempengaruhi kinerja mereka secara signifikan. Ketiga, metodologi penelitian harus diperhatikan dengan cermat, karena hasil yang tidak sensitif atau instrumen pengukuran yang tidak memadai dapat mempengaruhi validitas hasil.

Secara keseluruhan, meskipun disiplin tetap penting dalam menjaga kepatuhan terhadap prosedur, upaya untuk meningkatkan kinerja perawat harus melibatkan pengembangan kompetensi, dukungan manajerial, dan peningkatan lingkungan kerja. Dengan fokus pada faktor-faktor ini, rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien dan mencapai hasil yang lebih baik dalam pelayanan kesehatan.



**Pengaruh Kompetensi terhadap Mutu Pelayanan Melalui Kinerja Perawat Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kompetensi perawat memiliki dampak yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan, dengan kualitas kinerja perawat berperan sebagai penghubung utama dalam proses ini. Dalam konteks pengaruh kompetensi terhadap mutu pelayanan melalui kinerja perawat di rumah sakit, hasil *outer model* dalam SmartPLS menjadi krusial dalam mengevaluasi hubungan ini melalui aspek validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk yang digunakan dalam penelitian. Penggunaan SmartPLS memungkinkan peneliti untuk secara sistematis menguji dan memvalidasi bahwa indikator-indikator kompetensi perawat (seperti pengetahuan klinis, keterampilan teknis, dan kepekaan interpersonal) sesuai dengan konstruk yang dimaksud, serta dapat diandalkan dalam mengukur pengaruhnya terhadap kinerja perawat dan akhirnya terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

Kompetensi perawat dalam konteks ini mencakup pengetahuan yang mendalam, keterampilan klinis yang luas, serta kemampuan interpersonal yang kuat untuk berinteraksi dengan pasien dan tim kesehatan lainnya. Temuan ini memperlihatkan bahwa perawat yang lebih kompeten cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, yang tercermin dalam pengalaman positif pasien dan hasil klinis yang memuaskan. Pentingnya pengembangan kompetensi perawat menjadi jelas sebagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan di lingkungan kesehatan. Mutu pelayanan di lingkungan kesehatan dipengaruhi secara langsung oleh kinerja perawat, yang pada gilirannya dipengaruhi oleh tingkat kompetensi mereka. Kompetensi perawat mencakup berbagai aspek, seperti pengetahuan medis, keterampilan teknis, kemampuan interpersonal, dan pemahaman tentang praktik-praktik terbaik dalam merawat pasien. Ketika perawat memiliki tingkat kompetensi yang tinggi, mereka cenderung untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pasien. Mereka dapat dengan cepat dan akurat mengevaluasi kondisi pasien, menyediakan perawatan yang sesuai dengan standar medis terkini, memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarganya, serta berkolaborasi dengan anggota tim medis lainnya untuk mencapai hasil terbaik dalam perawatan.

Sejalan dengan penelitian Sulfa (2019) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai melalui mutu pelayanan pegawai. Melalui kinerja perawat yang tinggi, kompetensi perawat secara langsung memengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pasien cenderung merasakan pengalaman perawatan yang lebih positif dan efektif ketika mereka dilayani oleh perawat yang kompeten dan terampil. Ini juga dapat berdampak pada kepuasan pasien, kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit atau fasilitas kesehatan, dan hasil keseluruhan dalam perawatan kesehatan. Dengan demikian, pentingnya pengembangan kompetensi perawat sebagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Investasi dalam pengembangan dan pemeliharaan kompetensi perawat dapat membawa manfaat besar bagi pasien, rumah sakit, dan sistem kesehatan secara keseluruhan.

Penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi perawat memiliki dampak yang signifikan terhadap mutu pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan. Dengan meningkatkan kompetensi perawat melalui berbagai strategi pengembangan sumber daya manusia, institusi kesehatan dapat memastikan bahwa perawat mereka tidak hanya mampu memberikan perawatan yang aman dan efektif tetapi juga berkontribusi secara positif terhadap pengalaman pasien dan hasil klinis secara keseluruhan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan kompetensi perawat sebagai strategi utama untuk mencapai kinerja tinggi dan mutu pelayanan yang optimal. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa institusi kesehatan harus memprioritaskan pengembangan kompetensi perawat sebagai strategi utama untuk meningkatkan mutu pelayanan. Investasi dalam pelatihan berkelanjutan,



sertifikasi, dan pengembangan profesional bagi perawat akan berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka, yang pada gilirannya akan memperbaiki pengalaman pasien dan hasil klinis. Peningkatan kompetensi perawat dapat berdampak positif pada kepuasan pasien, kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan, dan efisiensi keseluruhan dalam pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, institusi kesehatan perlu mengintegrasikan strategi pengembangan kompetensi dalam rencana manajerial mereka. Fokus pada pelatihan, evaluasi berkala, dan pengembangan profesional berkelanjutan akan memastikan bahwa perawat tidak hanya memenuhi standar keahlian tetapi juga berkontribusi pada mutu pelayanan yang lebih tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya investasi dalam kompetensi perawat sebagai langkah kunci untuk mencapai kinerja dan mutu pelayanan kesehatan yang optimal.

### **Pengaruh Disiplin terhadap Mutu Pelayanan Melalui Kinerja Perawat Rumah Sakit Di RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru**

Penelitian ini menyoroti temuan bahwa tingkat disiplin perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan melalui kinerja perawat. Dalam konteks pengaruh disiplin terhadap mutu pelayanan melalui kinerja perawat di rumah sakit, hasil *outer model* dalam SmartPLS memberikan pemahaman yang mendalam tentang validitas, reliabilitas, dan diskriminasi konstruk-konstruk yang relevan dalam penelitian ini. SmartPLS digunakan untuk menguji dan memvalidasi bahwa indikator-indikator disiplin perawat (seperti kepatuhan terhadap protokol, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam menjalankan prosedur medis) sesuai dengan konstruk yang dimaksud, dan dapat diandalkan dalam mengukur pengaruhnya terhadap kinerja perawat serta dampaknya terhadap mutu pelayanan di rumah sakit. Disiplin dalam konteks ini merujuk pada kepatuhan terhadap aturan, prosedur, dan kebijakan yang ditetapkan dalam lingkungan kerja perawat. Meskipun penting untuk menjaga standar operasional yang tinggi, temuan ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Teori mutu pelayanan rumah sakit berfokus pada upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien melalui berbagai pendekatan sistematis dan terstruktur. Teori mutu pelayanan rumah sakit, beberapa faktor kunci seperti kompetensi, kinerja, dan disiplin perawat sering dievaluasi untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Teori-teori motivasi dan kepuasan kerja seperti Teori Dua Faktor Herzberg atau Teori Kebutuhan Maslow juga dapat memberikan perspektif. Menurut Herzberg, faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan kerja (faktor motivator) berbeda dari faktor-faktor yang mencegah ketidakpuasan (faktor higiene). Disiplin lebih berperan sebagai faktor higiene yang mencegah ketidakpuasan tetapi tidak cukup untuk meningkatkan kinerja atau mutu pelayanan secara signifikan.

Hasil analisis yang menunjukkan bahwa disiplin terhadap mutu pelayanan melalui kinerja perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan. Pertama, mungkin terdapat variabilitas dalam faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian yang dapat memengaruhi kinerja perawat dan mutu pelayanan. Ini termasuk faktor-faktor seperti motivasi individu, dukungan organisasi, atau keahlian teknis perawat yang mungkin memiliki dampak yang lebih besar namun tidak dipertimbangkan dengan tepat. Selain itu, metodologi penelitian yang digunakan juga dapat mempengaruhi hasil. Metode yang kurang sensitif atau instrumen pengukuran yang tidak memadai mungkin tidak dapat menangkap dengan akurat hubungan antara disiplin perawat dan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sampel yang tidak representatif atau desain penelitian yang kurang cermat juga dapat menyebabkan hasil analisis yang tidak dapat diandalkan. Disiplin perawat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa dalam konteks ini, tidak cukup bukti yang mendukung hubungan yang

signifikan antara disiplin perawat dan mutu pelayanan melalui kinerja perawat. Hal ini menyoroti pentingnya untuk mempertimbangkan faktor-faktor tambahan dan metodologi penelitian yang lebih cermat dalam mengevaluasi hubungan antara variabel tersebut dalam konteks pelayanan kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin perawat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan dalam konteks pelayanan kesehatan. Meskipun disiplin tetap penting untuk menjaga ketertiban dan kepatuhan terhadap prosedur, faktor-faktor seperti kompetensi, motivasi, dan dukungan tim mungkin lebih menentukan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa institusi kesehatan harus memperluas fokus mereka dari sekadar menekankan pentingnya disiplin perawat. Meskipun disiplin berperan sebagai faktor yang mencegah ketidakpuasan dan menjaga standar, peningkatan mutu pelayanan mungkin lebih efektif dicapai melalui pengembangan kompetensi perawat, motivasi, dan lingkungan kerja yang mendukung. Strategi yang lebih terintegrasi dan holistik, termasuk pelatihan berkelanjutan, peningkatan dukungan organisasi, dan pengembangan sistem penghargaan, dapat memberikan dampak yang lebih besar pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia di rumah sakit perlu mempertimbangkan hasil penelitian ini dalam merancang kebijakan dan strategi peningkatan kinerja. Dengan memprioritaskan pengembangan kompetensi, memberikan motivasi yang tepat, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif, institusi kesehatan dapat lebih efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan dan pengalaman pasien. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan yang lebih luas dan terintegrasi untuk meningkatkan kinerja perawat dan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

## KESIMPULAN

Kompetensi perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan ( $p$ -values 0,003) dan kinerja perawat ( $p$ -values 0,000), menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi, semakin baik kinerja dan mutu pelayanan yang diberikan. Kinerja perawat juga berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan ( $p$ -values 0,000), menegaskan pentingnya kinerja dalam menentukan kualitas layanan. Sebaliknya, disiplin tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan ( $p$ -values 0,722) maupun kinerja ( $p$ -values 0,769), baik secara langsung maupun melalui kinerja ( $p$ -values 0,767). Kesimpulannya, peningkatan kompetensi perawat menjadi faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui kinerja yang lebih baik, sementara disiplin belum terbukti memiliki dampak yang signifikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak terkait, terutama pihak RSAU dr. Sukirman Lanud Roesmin Nurjadin Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktunya kepada peneliti untuk melakukan penelitian sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhisti, Setyohadi, J. S., & Sumaryati. (2022). *Servant Leadership and Work Discipline: Between Partial and Simultaneous Effects on Employee Performance*. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(7), 2987–2998.
- Apriani, M., & Sureskiarti, E. (2021). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSIA Quratta A'yun Samarinda Tahun 2020. *Borneo Student Research*, 2(2), 987–993.

- Benjamin, I. W. (2014). Menelusuri Arus Pemeriksaan Kesehatan dan Pengobatan ke Luar Negeri. *Jurnal Widya Medika*, 2(1), 1–14.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T., dan Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Bhayangkara Tk Iii Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Duanta, S. N. P., Wahyuni, S., & Zulianto, M. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat RSUD Bhakti Husada Krikilan Glenmore. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 16(1), 53–59. <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i1.23453>
- Efendi, F., Aurizki, G. E., Auwalin, I., Kurniati, A., Astari, L. D., Puspitasari, I. T., & Chong, M. C. (2022). The Paradox of Surplus and Shortage: A Policy Analysis of Nursing Labor Markets in Indonesia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 15, 627–639. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S354400>
- Fathoni, A. (2006). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Fitri Purwaningsih, D. (2015). Strategi Peningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1–6.
- Gulom, M. (2019). Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ekonomi Trend*, 07(02), 42–47.
- Gunawan, J., Aunguroch, Y., & Fisher, M. L. (2019). Competence-based human resource management in nursing: A literature review. *Nursing Forum*, 54(1), 91–101. <https://doi.org/10.1111/nuf.12302>
- Hung, P., Henning-Smith, C. E., Casey, M. M., & Kozhimannil, K. B. (2017). Access to obstetric services in rural counties still declining, with 9 percent losing services, 2004–14. *Health Affairs*, 36(9), 1663–1671. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2017.0338>
- Juhari. (2016). Status Hukum Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Spektrum Hukum*, 13(2), 221–237.
- Kusmiran, E. (2018). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 72–81. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i2.440>
- Lubis, M. S. I., & Rahayu, E. S. (2021). Peran Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Mesin ATM Di CV PC Bank Medan. *Jurnal Network Media*, 4(2).
- Martono, M., Satino, S., Nursalam, N., Efendi, F., & Bushy, A. (2019). Indonesian nurses' perception of disaster management preparedness. *Chinese Journal of Traumatology - English Edition*, 22(1), 41–46. <https://doi.org/10.1016/j.cjtee.2018.09.002>
- Masruri, M., Nursalam, N., Abbas, K. A., Ayatulloh, D., & Priyantini, D. (2023). Pelatihan Kegawatdaruratan Berbasis Caring terhadap Kompetensi Profesional Perawat Emergency. *Journal of Telenursing*, 4(1), 88–100.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July 2016), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mulyono, M. H., Asiah Hamzah, A., & Abdullah, Z. (2013). Pengaruh Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tingkat III Ambon. *Jurnal AKK*, 2(1), 18–26.
- Muninjaya, G. A. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Navis, D. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(1).

- Nur, A., Sari, I., & Fernandi, F. (2023). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Torabelo Kabupaten SIGI. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, 4(2), 34–38.
- Oktiana, M., & Handayani, S. D. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 1(2), 55. <https://doi.org/10.21927/ijhaa.v1i2.936>
- Peter, E., Mohammed, S., Killackey, T., MacIver, J., & Variath, C. (2022). Nurses' experiences of ethical responsibilities of care during the COVID-19 pandemic. *Nursing Ethics*, 29(4), 844–857. <https://doi.org/10.1177/09697330211068135>
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Bont Technologies Nusantara. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(01), 22–38. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i01.375>
- Qalehsari, M. Q., Khaghanizadeh, M., & Ebadi, A. (2017). Evaluation of the Quality of Health Service Providers: The Iranian People Perspective 2014. *Electronic Physician*, 9(10), 5541–5550.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Quantitative Research Approach)*. Sleman: Deepublish.
- Sagala, Y. R. Van. (2022). Pelatihan sumber daya manusia (Sdm) berbasis kompetensi Di rumah sakit umum pusat (Rsup) H. Adam Malik Medan. *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU)*, 2(2), 59–64.
- Sahdin, M. (2019). Pengaruh Antara Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Rumah Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK*, 2(4).
- Sakaria, M. (2021). Pengaruh Tujuan Dan Kemampuan, Teladan Pimpinan, Keadilan, Pengawasan Melekat, Sangsi Hukum, Ketegasan, Dan Hubungan Kemanusiaan Terhadap Loyalitas Pegawai Kantor Camat Bungku Tengah Kabupaten Morowali. *Jurnal Ekonomi Trend*, 8(1), 41–47. <https://doi.org/10.31970/trend.v8i1.185>
- Setyawati, Y., & Lestari, E. (2022). Peran Disiplin dan Kompetensi Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Optima*, 6(2), 72–81.
- Siagian, S. P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bina Aksara.
- Siregar, P. H., Siregar, M. Y., & Isnaniah, I. (2020). Pengaruh Kerjasama Tim dan Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Permata Bunda Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 1–13.
- Syahrul, S., Hermanto, H., & Wahyulina, S. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-Prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 6(3), 433–441. <https://doi.org/10.29303/jipp.v6i3.250>
- Tursunbayeva, A. (2019). *Human resource technology disruptions IN HEALTHCARE.pdf*. 3, 1–8.
- Woran, I. L., Tucunan, A. A. T., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Supervisi dan Keamanan Kerja Dengan Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Noongan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(5), 1–9.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Khabiri, R., & Arab, M. (2015). *The Effect of Hospital Service Quality on Patient 's Trust*. 17(1), 1–5. <https://doi.org/10.5812/ircmj.17505>