



Menggali Kaitan Antara Kompetensi dan Komitmen Karyawan di Rumah Sakit: Kasus di Departemen Perawat

Elsandra Novita Halim¹, Vip Paramarta²

^{1,2} Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

Email: elsan_halimdr@gmail.com, vip@usbypkp.ac.id

ABSTRAK

Kata kunci:
kompetensi,
komitmen, kualitas
layanan

Latar Belakang: Globalisasi dan perkembangan teknologi menuntut peningkatan layanan kesehatan, mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang penting untuk loyalitas. Peran SDM menjadi krusial dalam mencapai layanan berkualitas, terutama kompetensi dan komitmen di kalangan perawat yang meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan yang baik. Kompetensi diperluas dari keterampilan teknis ke kemampuan interpersonal dan komunikasi, sedangkan komitmen karyawan memengaruhi kualitas pelayanan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan menjelaskan hubungan antara kompetensi dan komitmen sebagai elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, terutama di rumah sakit.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi di rumah sakit besar. Partisipan dipilih menggunakan teknik purposive sampling untuk mendapatkan variasi kompetensi dan masa kerja di kalangan perawat.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi dan komitmen karyawan. Kompetensi teknis dan kemampuan interpersonal perawat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Komitmen yang tinggi dari karyawan juga ditemukan berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Kesimpulan: Kompetensi dan komitmen karyawan memiliki pengaruh yang saling mendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

ABSTRACT

Keywords:
competence,
commitment,
quality of service

Background: Globalization and technological advancements demand improved healthcare services, prompting hospitals to enhance customer satisfaction, which is crucial for loyalty. The role of human resources (HR) is vital in achieving quality services, with a focus on the competence and commitment of nurses to enhance patient satisfaction through excellent care. Competence extends from technical skills to interpersonal and communication abilities, while employee commitment influences service quality.

Purpose: *This study aims to explain the relationship between competence and commitment as key elements in improving healthcare service quality, particularly in hospitals.*

Method: *This study uses a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation in large hospitals. Participants were selected using the purposive sampling technique to obtain variations in competence and working period among nurses.*

Research results: *The results of the study show that there is a significant relationship between employee competence and commitment. Nurses' technical competence and interpersonal skills have a positive effect on service quality and patient satisfaction. High commitment from employees was also found to have an impact on improving the quality of services provided.*

Conclusion: *Employee competence and commitment have a mutually supportive influence in improving the quality of health services. Competency development through training and the creation of a supportive work environment is a key factor in improving the quality of services in hospitals.*

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat di bidang teknologi dan informasi, ditambah dengan globalisasi, mendorong masyarakat untuk semakin berpikir secara cerdas dan kritis, terutama dalam hal memilih layanan kesehatan. Penyedia layanan kesehatan, seperti rumah sakit, merespons perubahan ini dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Radu et al., 2022). Kepuasan pasien adalah prioritas utama bagi rumah sakit, karena ketika kepuasan tersebut tercapai, hal ini akan menghasilkan loyalitas dari pasien (Elbaz et al., 2023).

Agar bisa mencapai kepuasan pasien, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen yang sangat krusial. Departemen SDM memiliki peran penting dalam organisasi, karena keberlangsungan perusahaan sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki (Arief et al, 2022). Departemen SDM memegang peran kunci dalam organisasi dan memberikan kontribusi signifikan dalam menentukan arah masa depan perusahaan melalui pengembangan, kreativitas, fleksibilitas, dan manajemen yang proaktif. Ini menunjukkan pentingnya pengelolaan SDM yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan, di mana SDM harus terlibat secara mendalam dalam perencanaan strategis perusahaan (Dubey et al., 2019).

Menurut Ivanova & Glukhova, (2020) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap menyeluruh seseorang terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Pekerjaan biasanya melibatkan interaksi dengan rekan kerja, atasan, aturan, kebijakan organisasi, standar kinerja, serta kondisi kerja. Sementara itu Setyawan et al., (2019) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap suatu pekerjaan, yang terbentuk dari hasil evaluasi berbagai karakteristik pekerjaan tersebut.

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, sektor kesehatan mengalami perubahan yang signifikan. Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, berperan krusial dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas. Perubahan ini menuntut

rumah sakit untuk terus beradaptasi dan meningkatkan standar pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat (Valls Martínez et al., 2019). Dalam konteks ini, salah satu faktor kunci dalam mencapai kualitas layanan yang diharapkan adalah kompetensi karyawan, khususnya di departemen perawat (Barrios-Ipenza et al., 2020). Kompetensi karyawan tidak hanya berhubungan dengan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup berbagai aspek yang lebih luas, seperti kemampuan interpersonal, komunikasi yang efektif, dan pengetahuan mendalam terkait bidang keperawatan (Górska-Warsewicz, 2022).

Kompetensi yang tinggi di kalangan perawat sangat penting untuk memastikan perawatan pasien yang optimal. Perawat yang terampil dan berpengalaman mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Hossain et al., 2021). Dalam situasi yang sering kali menuntut ketepatan dan kecepatan, kemampuan teknis menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi hasil perawatan. Namun, kemampuan interpersonal dan komunikasi juga tidak boleh diabaikan. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien, menjalin hubungan yang positif, serta mengurangi kecemasan yang sering dirasakan pasien saat mendapatkan perawatan.

Selain kompetensi, komitmen karyawan terhadap organisasi juga berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Siripipatthanakul et al., 2021). Karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi cenderung lebih berusaha dalam melaksanakan tugas mereka, dan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi. Mereka akan merasa memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap hasil kerja mereka, sehingga berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi pasien (Ratnasari et al., 2020). Dalam konteks rumah sakit, komitmen ini dapat tercermin dalam sikap dan perilaku perawat, yang pada gilirannya mempengaruhi interaksi mereka dengan pasien dan rekan kerja (Suarayasa, 2022).

Oleh karena itu, penting untuk menggali hubungan antara kompetensi dan komitmen karyawan di rumah sakit. Memahami bagaimana kedua aspek ini saling mempengaruhi dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang dapat memperkuat kompetensi dan komitmen karyawan, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan produktif, serta memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan. Penelitian tentang hubungan ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam pengembangan kebijakan dan program pelatihan yang lebih efektif di masa mendatang.

Kompetensi karyawan di rumah sakit, terutama di departemen perawat, memiliki dampak langsung terhadap kualitas perawatan pasien (Miao et al., 2020). Perawat yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien dan hasil kesehatan. Namun, kompetensi saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan pelayanan. Komitmen karyawan terhadap organisasi juga memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan efektif. Karyawan yang berkomitmen tinggi cenderung lebih berusaha dalam melaksanakan tugas mereka, yang berkontribusi pada tercapainya tujuan organisasi (Mahsyar et al., 2020).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Afidatul, (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit Paru

Manguharjo Madiun. Peneliti merekomendasikan, sebaiknya pihak manajemen Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun meningkatkan kinerja perawat dengan memberikan penghargaan, menciptakan lingkungan yang kondusif, menjalin hubungan baik dengan teman sejawat, memberikan jaminan kerja, menjalin hubungan baik antara atasan dengan bawahan, mengikut sertakan dalam seminar dan pelatihan.

Meskipun banyak penelitian yang mengkaji kompetensi dan komitmen karyawan secara terpisah, masih terdapat ruang untuk mengeksplorasi hubungan antara kedua aspek ini, khususnya dalam konteks rumah sakit (Aljumah et al., 2020). Dalam konteks perawatan kesehatan, di mana tekanan untuk memberikan pelayanan yang optimal sangat tinggi, pemahaman tentang bagaimana kompetensi mempengaruhi komitmen karyawan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Kuwaiti, 2022).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggali kaitan antara kompetensi dan komitmen karyawan di rumah sakit, dengan fokus pada departemen perawat sebagai subjek utama. Dalam konteks pelayanan kesehatan yang semakin kompleks, pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara kompetensi dan komitmen sangat penting untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien (Chen et al., 2019). Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek-aspek kompetensi yang paling berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan, serta faktor-faktor lain yang dapat mendukung pengembangan karyawan di lingkungan rumah sakit (Abekah-Nkrumah et al., 2020). Dengan demikian, hasil penelitian ini akan memberikan wawasan berharga bagi manajemen rumah sakit dalam upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan produktif.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi manajerial yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Dengan memahami bagaimana kompetensi dan komitmen saling terkait, rumah sakit dapat merancang program pelatihan yang lebih tepat sasaran, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta mengoptimalkan kinerja tim perawat (Manzoor et al., 2019). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di rumah sakit, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan (Kalaja, 2023). Dengan fokus pada pengembangan kompetensi dan komitmen, rumah sakit dapat lebih siap menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi perawat terhadap tingkat komitmen karyawan di rumah sakit, serta mengidentifikasi faktor-faktor kompetensi yang paling berpengaruh di departemen perawat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami hubungan antara kepuasan kerja perawat dan komitmen mereka terhadap rumah sakit dalam konteks pelayanan kesehatan.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai hubungan antara kompetensi dan komitmen di kalangan perawat dalam konteks spesifik rumah sakit. Penelitian dilakukan di salah satu rumah sakit besar. Partisipan penelitian

dipilih dari perawat yang bekerja di berbagai unit dalam departemen perawat. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih partisipan yang memiliki variasi kompetensi dan masa kerja.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam: Dengan semi-terstruktur untuk mendapatkan pandangan dan pengalaman pribadi perawat terkait kompetensi dan komitmen mereka. Pertanyaan bersifat terbuka untuk memungkinkan eksplorasi mendalam.
2. Observasi Partisipatif: Mengobservasi kegiatan sehari-hari perawat untuk memahami konteks kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi dan komitmen.
3. Dokumentasi: Pengumpulan dokumen internal yang relevan seperti kebijakan rumah sakit, evaluasi kinerja, laporan pelatihan, dan catatan kerja perawat.

Prosedur Pengumpulan Data

Setelah mendapatkan persetujuan etis, peneliti akan menghubungi partisipan melalui manajer keperawatan. Wawancara dan observasi akan dijadwalkan sesuai waktu yang disepakati dan sesuai protokol etika penelitian.

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Langkah-langkah analisis meliputi transkripsi wawancara dan catatan observasi, koding data untuk mengidentifikasi tema-tema utama, menghubungkan tema dengan kerangka teori dan tujuan penelitian dan memvalidasi temuan melalui triangulasi data dan member *checking*.

Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber data dan metode serta melakukan member checking dengan beberapa partisipan kunci.

Etika Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek etis, termasuk anonymity dan confidentiality partisipan, persetujuan berdasarkan informasi (informed consent), dan respek terhadap hak partisipan. Metodologi ini diharapkan dapat mengungkapkan dengan jelas kaitan antara kompetensi dan komitmen karyawan di lingkungan rumah sakit dan memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi Karyawan

Kompetensi merupakan kemampuan untuk menjalankan atau menyelesaikan pekerjaan atau tugas, yang didasari oleh keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan (Okafor et al., 2019). Menurut

Mulugeta et al., (2019) menjelaskan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki seseorang, yang secara langsung mempengaruhi atau mencerminkan kinerja yang sangat unggul. Secara sederhana, kompetensi adalah tindakan yang lebih sering dilakukan oleh individu berprestasi tinggi dalam berbagai situasi, dengan hasil yang lebih baik dibandingkan dengan individu berprestasi rata-rata (Kristina et al. 2,021).

Menurut Febres-Ramos et al., (2020) kompetensi terdiri dari lima elemen utama:

1. Motif, yaitu hal yang selalu dipikirkan atau diinginkan seseorang yang memicu tindakan. Motif ini mengarahkan, mendorong, dan memengaruhi perilaku menuju tujuan tertentu.
2. Sifat, yakni karakteristik fisik dan respons yang stabil terhadap berbagai situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman visual adalah contoh karakteristik fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep Diri, berupa sikap, nilai, atau citra diri seseorang. Kepercayaan diri, sebagai keyakinan bahwa seseorang dapat berfungsi efektif dalam berbagai situasi, merupakan bagian dari konsep diri.
4. Pengetahuan, yaitu informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Pengetahuan adalah aspek kompleks dari kompetensi, di mana tes pengetahuan sering tidak mencerminkan kemampuan kerja yang sebenarnya.
5. Keterampilan, yang mencakup kemampuan untuk melakukan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau kognitif, termasuk kemampuan berpikir analitis dan konseptual.

Kompetensi adalah gabungan dari pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan cara yang efektif dan efisien. (Pogorzelska et al., 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kompetensi tenaga medis, termasuk perawat, sangat penting untuk menjamin kualitas perawatan pasien. Menurut Fang et al., (2019), kompetensi terdiri dari atribut yang dapat diukur dan digunakan untuk memprediksi kinerja individu dalam pekerjaan tertentu. Di bidang keperawatan, kompetensi tidak hanya meliputi keterampilan klinis, tetapi juga kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, kemampuan berpikir kritis, dan sikap profesional (Rizkha et al., 2020). Peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit (Lee, 2019).

Ada beberapa faktor utama yang memengaruhi kompetensi karyawan di suatu perusahaan (Fang et al., 2019):

1. Karakter pribadi: Merujuk pada sifat fisik dan respons yang konsisten yang ditunjukkan seseorang dalam situasi atau informasi tertentu.
2. Konsep diri: Mencakup sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang.
3. Pengetahuan: Informasi yang dikuasai seseorang di bidang tertentu.
4. Keterampilan : Kemampuan untuk menjalankan tugas fisik atau mental secara spesifik.
5. Motivasi kerja: Motif mengacu pada sesuatu yang terus-menerus dipikirkan atau diinginkan oleh individu, yang kemudian mengarahkan dan mempengaruhi perilaku terhadap tindakan atau tujuan tertentu (Afrashtehfar et al., 2020).

Komitmen Karyawan

Komitmen karyawan adalah sejauh mana seorang karyawan merasa terikat dan berdedikasi terhadap organisasi tempat mereka bekerja (Manzoor et al., 2019). Menurut Abdullah et al., (2021) mengidentifikasi tiga komponen utama komitmen karyawan: komitmen afektif, komitmen normatif, dan komitmen kontinuan.

Komitmen afektif menggambarkan hubungan emosional antara karyawan dan organisasi, sementara komitmen normatif berhubungan dengan perasaan tanggung jawab untuk tetap berada di dalam organisasi. Di sisi lain, komitmen kontinuan berkaitan dengan kesadaran akan konsekuensi atau biaya yang mungkin timbul jika karyawan memutuskan untuk meninggalkan organisasi (Rifazka et al., 2022). Tingkat komitmen karyawan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan produktivitas, pengurangan turnover, dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien (Ajidin, 2022).

Menurut Rahmanda et al., (2022) menyatakan bahwa dimensi komitmen didasari perilakunya yang mengacu pada perundangundangan yang berlaku, yaitu:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) adalah pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang ditanganinya.
2. Keahlian (*Skill*) adalah keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikan dengan cepat dan efisien.
3. Sikap (*Attitude*) adalah suatu yang menjunjung tinggi etika organisasi dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dan melaksanakan pekerjaan dengan benar, ini merupakan elemen penting bagi usaha atau jasa pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan atau organisasi.

Menurut Djaluputro et al., (2023) terdapat lima tipe karakteristik komitmen karyawan, yaitu sebagai berikut:

1. Motif adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat adalah karakteristik fisik dan respons yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri adalah sikap, nilai-nilai atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.
4. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes pengetahuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termasuk berfikir analitis dan konseptual.

Perubahan dunia berpengaruh terhadap organisasi bisnis dan sekaligus terhadap karyawan (Koniswara et al., 2019). Karyawan semakin dipandang sebagai aset yang sangat penting dari suatu perusahaan. Semakin banyak tantangan bisnis yang dihadapi perusahaan maka kedudukan karyawan menjadi semakin sangat strategis (Anugrah Ilahi, 2021). Perusahaan akan terus mengembangkan potensi karyawan yang memiliki kompetensi atau standar sektor ekonomi nasional dan global.

Menurut Damanik et al., (2022) ciri-ciri komitmen karyawan adalah pengetahuan, kapabilitas, serta sikap inisiatif dan inovatif dalam berbagai dimensi pekerjaan, yaitu sebagai berikut:

1. Keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan masalah yang berorientasi pada efisiensi, produktivitas, mutu, dan kepedulian terhadap dampak lingkungan.
2. Keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi horizontal dan vertical serta membangun jejaring kerja internal.
3. Keterampilan dan sikap dalam pengendalian emosi diri, membangun persahabatan, dan obyektivitas persepsi.
4. Sikap dalam mau belajar secara berkelanjutan.
5. Keterampilan dan sikap dalam pengembangan diri untuk mengaitkan kompetensi pekerjaan dengan kompetensi pribadi individu.
6. Keterampilan dan sikap maju untuk mencari cara-cara baru dalam mengoptimalkan pelayanan mutu terhadap pelanggan.
7. Keterampilan dan sikap saling memperkuat (sinergitas) antarkaryawan untuk selalu meningkatkan mutu produk dan mutu pelayanan pada pelanggan.

Komitmen afektif mencerminkan keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen afektif biasanya merasa bahwa mereka adalah bagian penting dari organisasi, dan mereka berkomitmen untuk mencapai tujuan bersama (Rahmawati et al., 2020). Keterikatan ini sering kali berasal dari pengalaman positif yang mereka dapatkan di tempat kerja, seperti dukungan dari rekan kerja dan manajemen, serta kepuasan dalam pekerjaan yang mereka lakukan. Ketika karyawan merasakan keterikatan emosional yang kuat, mereka cenderung lebih termotivasi untuk berkontribusi dan memberikan yang terbaik bagi organisasi.

Di sisi lain, komitmen normatif berkaitan dengan rasa kewajiban untuk tetap berada di organisasi. Karyawan dengan komitmen normatif merasa bahwa mereka memiliki tanggung jawab untuk tetap berkontribusi pada organisasi, mungkin karena investasi yang telah mereka lakukan dalam pendidikan dan pelatihan, atau karena mereka merasa memiliki hubungan yang kuat dengan rekan-rekan kerja (Ridfiazhi Aldreka et al., 2022). Rasa kewajiban ini dapat menjadi pendorong yang kuat bagi karyawan untuk tetap loyal, meskipun mereka mungkin menghadapi tantangan dalam pekerjaan mereka.

Komitmen kontinuan, di sisi lain, berkaitan dengan kesadaran akan biaya yang harus ditanggung jika meninggalkan organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen kontinuan sering kali menyadari bahwa meninggalkan pekerjaan mereka akan membawa konsekuensi, seperti kehilangan pendapatan atau kehilangan manfaat yang telah diperoleh. Ini membuat mereka tetap bertahan dalam organisasi, meskipun mereka mungkin tidak memiliki keterikatan emosional yang kuat. Meskipun komitmen kontinuan dapat menjaga

stabilitas dalam organisasi, tetapi karyawan yang hanya terikat karena alasan biaya mungkin tidak memberikan kontribusi yang optimal (Hannani, 2019).

Tingkat komitmen karyawan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan produktivitas, pengurangan turnover, dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Ketika karyawan merasa terikat secara emosional dan memiliki rasa kewajiban untuk tetap di organisasi, mereka akan berusaha lebih keras dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berimbas pada kinerja mereka yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, tingkat turnover yang rendah mengurangi biaya rekrutmen dan pelatihan, serta mempertahankan pengetahuan dan pengalaman yang berharga di dalam organisasi. Dengan demikian, fokus pada pengembangan komitmen karyawan di rumah sakit menjadi sangat penting untuk mencapai hasil pelayanan yang berkualitas tinggi dan berkelanjutan.

Departemen Perawat

Departemen perawat di rumah sakit memainkan peran vital dalam pelayanan kesehatan, karena mereka merupakan garda terdepan dalam merawat pasien. Perawat bertanggung jawab untuk memberikan perawatan yang aman dan berkualitas, serta berinteraksi langsung dengan pasien dan keluarga mereka (Rum et al., 2019). Dalam menjalankan tugasnya, perawat harus memiliki kompetensi yang memadai untuk menangani berbagai kondisi kesehatan pasien. Selain itu, mereka juga perlu memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi dan pasien, agar dapat memberikan layanan yang optimal. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh departemen perawat sangat bergantung pada kombinasi kompetensi dan komitmen karyawan, yang berdampak langsung pada kepuasan dan hasil kesehatan pasien.

Departemen perawat merupakan salah satu komponen vital dalam struktur organisasi rumah sakit yang bertanggung jawab langsung terhadap perawatan pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran yang multifungsi dan sangat penting, mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan perawatan dan keselamatan pasien. Berikut adalah beberapa penjelasan mengenai departemen perawat (Qoyum et al., 2021):

1. Peran dan Tanggung Jawab

Perawat bertanggung jawab untuk memberikan perawatan yang aman dan berkualitas kepada pasien, termasuk pemantauan kondisi kesehatan, pemberian obat, serta pelaksanaan prosedur medis yang diperlukan. Mereka juga berperan dalam mendidik pasien dan keluarganya mengenai perawatan kesehatan, memberikan dukungan emosional, serta berkolaborasi dengan tim medis lainnya untuk memastikan perawatan yang komprehensif.

2. Kompetensi Perawat

Kompetensi perawat tidak hanya mencakup keterampilan teknis, seperti kemampuan melakukan tindakan medis dan administrasi obat, tetapi juga kemampuan interpersonal dan komunikasi yang baik. Perawat harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan pasien, memahami kebutuhan mereka, serta menyampaikan informasi dengan jelas dan empatik. Selain itu, perawat juga perlu memiliki pengetahuan yang memadai mengenai kondisi medis dan perawatan yang tepat.

3. Pendidikan dan Pengembangan

Pendidikan dan pelatihan berkelanjutan adalah aspek penting dalam pengembangan kompetensi perawat. Rumah sakit perlu menyediakan program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan perawat, sehingga mereka dapat menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam praktik keperawatan. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan teknis, manajemen risiko, serta aspek etika dan hukum dalam praktik keperawatan.

4. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan hasil kesehatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa perawat yang kompeten dan berkomitmen cenderung memberikan layanan yang lebih baik, yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memperhatikan kompetensi dan komitmen perawat dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

5. Tantangan yang Dihadapi

Departemen perawat sering menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya beban kerja, keterbatasan sumber daya, dan tekanan emosional akibat interaksi langsung dengan pasien yang sakit. Tantangan ini dapat berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik perawat, serta mempengaruhi kinerja dan komitmen mereka terhadap organisasi. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menyediakan dukungan bagi perawat dalam menjalankan tugas mereka.

Memahami peran dan tanggung jawab departemen perawat adalah langkah awal yang penting bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Perawat merupakan ujung tombak dalam interaksi langsung dengan pasien, yang berfungsi sebagai penghubung antara pasien dan tim medis lainnya (Nawaro Terengganu et al., 2021). Mereka tidak hanya bertanggung jawab untuk memberikan perawatan fisik, tetapi juga berperan dalam aspek psikologis dan emosional pasien. Dengan memahami tanggung jawab ini, rumah sakit dapat lebih menghargai kontribusi perawat dalam proses penyembuhan, yang selanjutnya dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap pekerjaan.

Pengembangan kompetensi perawat sangat krusial dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam dunia kesehatan yang terus berkembang, perawat harus selalu memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka agar dapat memberikan perawatan yang sesuai dengan standar terkini. Pelatihan berkelanjutan dan pendidikan lanjutan memberikan kesempatan bagi perawat untuk meningkatkan keterampilan teknis serta keterampilan interpersonal mereka. Dengan kompetensi yang lebih tinggi, perawat akan lebih mampu menghadapi berbagai tantangan dalam praktik keperawatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Selain itu, lingkungan kerja yang baik juga berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan. Rumah sakit yang mendukung karyawan melalui fasilitas yang memadai, dukungan emosional, dan sistem manajemen yang efektif dapat menciptakan suasana kerja yang positif. Lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung memungkinkan perawat untuk bekerja secara optimal, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan pasien. Perawat yang merasa dihargai dan didukung cenderung memiliki komitmen yang

lebih tinggi terhadap organisasi, sehingga meningkatkan retensi karyawan dan mengurangi turnover yang seringkali mengganggu kualitas layanan.

Dengan meningkatkan kompetensi dan menciptakan lingkungan kerja yang baik, rumah sakit tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara manajemen dan karyawan. Hubungan yang harmonis ini sangat penting untuk menciptakan tim yang solid dan efektif dalam memberikan layanan kesehatan. Pada akhirnya, investasi dalam pengembangan kompetensi dan komitmen perawat akan membawa dampak positif jangka panjang bagi rumah sakit, baik dari segi reputasi maupun hasil kesehatan pasien.

Hubungan Kompetensi dan Komitmen Karyawan di Departemen Perawat di Rumah Sakit

Penelitian mengenai hubungan antara kompetensi dan komitmen karyawan di rumah sakit menunjukkan bahwa keduanya saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi cenderung merasa lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas mereka. Rasa percaya diri ini berasal dari pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki, yang memungkinkan mereka untuk menghadapi tantangan dalam pekerjaan dengan lebih baik. Ketika karyawan merasa kompeten, mereka akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit (Putri et al., 2021).

Di sisi lain, komitmen karyawan juga berkontribusi pada pengembangan kompetensi. Karyawan yang merasa terikat dan berkomitmen pada organisasi akan lebih termotivasi untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Mereka cenderung lebih aktif dalam mengikuti pelatihan, seminar, atau program pengembangan profesional yang disediakan oleh rumah sakit. Dengan demikian, ada siklus positif di mana peningkatan kompetensi berkontribusi pada tingkat komitmen yang lebih tinggi, dan sebaliknya, komitmen yang kuat mendorong karyawan untuk terus mengembangkan diri.

Lebih jauh lagi, hubungan antara kompetensi dan komitmen karyawan di rumah sakit juga dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti lingkungan kerja dan dukungan manajemen. Rumah sakit yang memberikan dukungan, pelatihan yang memadai, dan kesempatan untuk pengembangan karier akan lebih mungkin untuk memiliki karyawan yang kompeten dan berkomitmen. Karyawan yang merasa dihargai dan didukung dalam pengembangan karier mereka akan lebih mungkin untuk tetap loyal kepada organisasi dan memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka (F. Rahmawati, 2020).

Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk memahami dan mengelola hubungan ini dengan baik. Dengan meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan program pengembangan yang relevan, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif di mana karyawan merasa terinspirasi untuk berkontribusi secara maksimal. Dalam konteks ini, fokus pada pengembangan kompetensi dan komitmen karyawan menjadi strategi kunci untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dalam pelayanan kesehatan.

Di sisi lain, karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi juga lebih termotivasi untuk meningkatkan kompetensi mereka melalui pelatihan dan pendidikan. Hal

ini menciptakan siklus positif yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan. Sebuah studi (Azmi et al., 2021) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kompetensi karyawan dan tingkat komitmen di rumah sakit, yang mencerminkan pentingnya kedua faktor tersebut dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan pasien.

Hubungan antara kompetensi dan komitmen karyawan di rumah sakit merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Kompetensi karyawan, khususnya perawat, mencakup berbagai aspek, seperti keterampilan teknis, pengetahuan profesional, dan kemampuan interpersonal. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien. Ketika karyawan merasa mampu dalam menjalankan tugasnya, mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang berujung pada peningkatan komitmen terhadap organisasi.

Komitmen karyawan dapat diartikan sebagai loyalitas dan keterikatan karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen tinggi akan lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik, berkontribusi secara aktif, dan menunjukkan dedikasi yang tinggi terhadap tugas mereka (Rosdianah et al., 2019). Dalam konteks rumah sakit, komitmen ini sangat penting karena langsung berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Karyawan yang berkomitmen biasanya akan berusaha lebih keras untuk memenuhi harapan pasien dan menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Sebaliknya, terdapat juga hubungan timbal balik antara komitmen dan kompetensi. Karyawan yang merasa didukung dan dihargai oleh organisasi cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi. Ketika rumah sakit berinvestasi dalam pengembangan kompetensi karyawan melalui pelatihan dan pendidikan, hal ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis mereka, tetapi juga menunjukkan bahwa manajemen peduli terhadap perkembangan karier karyawan. Rasa dihargai ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan memperkuat ikatan mereka dengan organisasi (Suparyanto et al., 2020).

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif dapat memperkuat hubungan antara kompetensi dan komitmen. Ketika perawat bekerja dalam tim yang saling mendukung dan memiliki komunikasi yang baik, mereka merasa lebih percaya diri untuk menerapkan kompetensi yang dimiliki. Lingkungan kerja yang kondusif, di mana karyawan merasa aman untuk berbagi ide dan masukan, dapat meningkatkan rasa kepemilikan dan komitmen terhadap rumah sakit (Irawan, 2021). Oleh karena itu, penting bagi manajemen rumah sakit untuk menciptakan suasana kerja yang inklusif dan mendukung agar karyawan merasa termotivasi untuk terus meningkatkan kompetensi mereka.

Kompetensi dan komitmen karyawan, terutama perawat di rumah sakit, merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Kompetensi mencakup keterampilan teknis, pengetahuan klinis, serta kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh perawat untuk memberikan perawatan yang efektif dan aman kepada pasien. Ketika perawat memiliki kompetensi yang tinggi, mereka mampu menangani situasi medis dengan baik, menjaga standar pelayanan, dan memastikan kenyamanan serta keselamatan pasien.

Hal ini juga dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pemulihan pasien, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Di sisi lain, komitmen karyawan merujuk pada dedikasi dan loyalitas perawat terhadap organisasi rumah sakit. Komitmen ini sangat penting karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung bekerja lebih keras, tetap bertahan dalam menghadapi tekanan, dan berkontribusi secara positif terhadap tujuan jangka panjang rumah sakit. Ketika kompetensi dan komitmen berjalan beriringan, rumah sakit dapat mencapai tingkat pelayanan yang optimal, dengan perawat yang tidak hanya terampil tetapi juga memiliki semangat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hubungan yang erat antara kompetensi dan komitmen ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan loyalitas karyawan.

Kesimpulannya, kompetensi dan komitmen karyawan, khususnya perawat di rumah sakit, memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Kompetensi yang tinggi memastikan perawat mampu memberikan perawatan yang efektif dan aman, sementara komitmen yang kuat meningkatkan dedikasi dan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Sinergi antara kompetensi dan komitmen ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien, efisiensi pelayanan, serta pencapaian tujuan jangka panjang rumah sakit. Dengan demikian, penting bagi rumah sakit untuk terus mendukung pengembangan kompetensi dan memperkuat komitmen karyawan demi menjaga kualitas pelayanan yang optimal.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan mengenai kompetensi dan komitmen karyawan di sektor kesehatan, sebagian besar studi ini cenderung memfokuskan pada kedua aspek tersebut secara terpisah. Banyak penelitian mengkaji pentingnya kompetensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama keterampilan teknis dan interpersonal di kalangan perawat. Di sisi lain, penelitian terkait komitmen karyawan biasanya menyoroti pengaruh komitmen terhadap motivasi dan loyalitas dalam organisasi. Namun, masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji bagaimana kompetensi dan komitmen saling mempengaruhi dalam konteks rumah sakit, khususnya di departemen perawat.

Kesenjangan ini menjadi relevan karena di dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang kompleks, hubungan antara kompetensi dan komitmen sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mencoba mengisi gap tersebut dengan menggali secara mendalam bagaimana kedua faktor ini berinteraksi dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan serta kepuasan pasien di rumah sakit.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat hubungan signifikan antara kompetensi dan komitmen karyawan di rumah sakit, khususnya di departemen perawat. Kompetensi yang tinggi, yang mencakup keterampilan teknis dan kemampuan komunikasi, berkontribusi pada peningkatan komitmen karyawan terhadap organisasi. Sebaliknya,

tingkat komitmen yang tinggi mendorong karyawan untuk terus meningkatkan kompetensi mereka, menciptakan siklus positif yang mendukung kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan keberlanjutan organisasi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., & Tangke, U. (2021). Penerapan HACCP pada Penanganan Ikan Tuna (Studi Kasus pada PT . Santo Alfin Pratama PPN Ternate Kecamatan Kota Ternate Selatan). *Jurnal Biosaintek*, 3(1), 1–10.
- Abekah-Nkrumah, G., Yaa Antwi, M., Braimah, S. M., & Ofori, C. G. (2020). Customer Relationship Management And Patient Satisfaction And Loyalty In Selected Hospitals In Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Afidatul, M. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Ajidin, A. (2022). Analisis Manajemen Mutu Terpadu dalam Sistem Pendidikan Islam. *Khazanah: Journal of Islamic Studies*, 1(2), 75–82.
- Aljumah, A., Nuseir, M. T., & Islam, A. (2020). Impacts of Service Quality, Satisfaction And Trust on The Loyalty of Foreign Patients in Malaysian Medical Tourism. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(2), 451–467.
- Anugrah Ilahi, A. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Demosi terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT Wira Eka Persadatama. *Amsir Management Journal*, 2(1), 20–34. <https://doi.org/10.56341/amj.v2i1.48>
- Arief, I., Fahriati, A., & Kartikasari, N. (2022). *Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia*. 1–6. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319535>
- Azmi, S., Harun, C. Z., & Kuala, U. S. (2021). *Strategi Kepemimpinan Kepala Dinas Dalam*. 10(3), 519–528.
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (2020). Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the Healthqual scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Chen, Q., Beal, E. W., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Olsen, G., & Pawlik, T. M. (2019). The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 201–209. <https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Damanik, C., Fauza, Z., & Achmad, A. (2022). Hubungan antara Pelaksanaan Sleep

- Hygiene dengan Kualitas Tidur pada Karyawan di Lingkungan Itkes Wiyata Husada Samarinda. Jurnal Keperawatan Wiyata*, 3(1), 68. <https://doi.org/10.35728/jkw.v3i1.507>
- Djaluputro, S., & Andrias, M. S. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Keterikatan Karyawan di PT. DMI: Studi Kasus Kualitatif. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(3), 514–529. <https://doi.org/10.33059/jseb.v14i3.8230>
- Dubey, P., & Sahu, S. (2019). *Effect of Service Quality on Perceived Value , Satisfaction and Loyalty of Customers : A Study on Selected Hospitals of Chhattisgarh International Journal of Computer Sciences and Engineering Open Access Effect of Service Quality on Perceived Value , Sati. March.*
- Elbaz, A. M., Abou Kamar, M. S., Onjewu, A. K. E., & Soliman, M. (2023). Evaluating the Antecedents of Health Destination Loyalty: The Moderating Role of Destination Trust and Tourists' Emotions. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 24(1), 1–28. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1935394>
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo-per. *Revista de La Facultad de Medicina Human*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Górska-Warsewicz, H. (2022). Consumer or Patient Determinants of Hospital Brand Equity—A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159026>
- Hannani, R. L. (2019). *Evaluasi atas perlakuan akuntansi menurut (PSAK) no. 45 tentang pelaporan keuangan pada organisasi nirlaba di Panti Asuhan Mar'atin Nganjuk. 45.*
- Hossain, M. S., Kiumarsi, S., Yahya, S., & Hashemi, S. (2021). The effect of healthcare management and physicians' loyalty. *International Journal of Healthcare Management*, 14(1), 162–174. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1620479>
- Irawan, H. (2021). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, 6(01), 29–38. <https://doi.org/10.36665/jusie.v6i01.414>
- Ivanova, I. A., & Glukhova, T. V. (2020). Aspects of information and analytical support for the supply chain management of healthcare customers' loyalty. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), 622–629.
- Kalaja, R. (2023). Determinants of Patient Satisfaction with Health Care: A Literature Review. *European Journal of Natural Sciences and Medicine*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.2478/ejns-2023-0005>
- Koniswara, S., & Lestari, T. S. (2019). Gaya Kepemimpinan Situasional Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Pt Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kupang. *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v7i1.69>
- Kristina, S. A. R. I., Lienaningrum, A. S., & Aditama, H. (2021). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia.

- International Journal of Pharmaceutical Research*, 13(01).
<https://doi.org/10.31838/ijpr/2021.13.01.652>
- Kuwaiti, A. L. (2022). *SCI Dayan 2022 Factors influencing patient loyalty (AAM)*. 39(1), 176–203.
- Lee, D. H. (2019). A model for designing healthcare service based on the patient experience. *International Journal of Healthcare Management*, 12(3), 180–188.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1359956>
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204–211.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Miao, R., Zhang, H., Wu, Q., Zhang, J., & Jiang, Z. (2020). Using structural equation modeling to analyze patient value, satisfaction, and loyalty: a case study of healthcare in China. *International Journal of Production Research*, 58(2), 577–596.
<https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1598595>
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- Nawaro Terengganu, R., M, A., & Thamrin, H. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 77–87. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.291>
- Okafor, L., & Chen, A. F. (2019). Patient satisfaction and total hip arthroplasty: a review. *Arthroplasty*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s42836-019-0007-3>
- Pogorzelska, K., & Chlabicz, S. (2022). Patient Satisfaction with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic—A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10).
<https://doi.org/10.3390/ijerph19106113>
- Putri, N. A., & Utomo, D. E. (2021). Pengaruh Terapi Musik Instrumental Terhadap Kualitas Tidur Pada Pasien Post Operasi Yang Mengalami Gangguan Tidur Di Tahun 2020. *Perawat Indonesia Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 5(2), 672–683.
- Qoyum, A., Nurhalim, A., Fithriady, |, Dwi, M., Nurizal, P. |, Mohammad, I., Khalifah, H. |, Ali, M., Ekonomi, D., Syariah, K., & Indonesia, B. (2021). *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*.
- Radu, F., Radu, V., Turkeş, M. C., Ivan, O. R., & Tăbîrcă, A. I. (2022). A research of service quality perceptions and patient satisfaction: Case study of public hospitals in Romania. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(2), 1018–1048. <https://doi.org/10.1002/hpm.3375>
- Rahmanda, V., Nasution, M. I. P., & dalam Susiawati. (2022). Analisis Motiviasi dan Kinerja pada Penyederhanaan Birokrasi di Kantor Walikota Binjai. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1684–1688.
- Rahmawati, F. (2020). Hubungan Sleep Hygiene Terhadap Kualitas Tidur Penderita

- Diabetes Mellitus Tipe 2 the Correlation Between Sleep Hygiene and Sleep Quality on People With Type 2 Diabetes Mellitus 1. *Jurnal Pengabdian Sriwijaya*, 8(1), 945–949. <https://doi.org/10.37061/jps.v8i1.12412>
- Rahmawati, S. N. A., & Supriyanto, A. (2020). Pentingnya Kepemimpinan dan Kerjasama Tim Dalam Implementasi Manajemen Mutu Terpadu. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v5n1.p1-9>
- Ratnasari, R. T., Gunawan, S., bin Abu Talib, J., Herianingrum, S., Widiastuti, T., & Septiarini, D. F. (2020). The Moderating Effects of Gender between Patient Intimacy, Trust, and Loyalty. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 1–16.
- Ridfiazhi Aldreka, & Rahmat Effendi. (2022). Pemikiran Dakwah Dr. (Hc). Kh. Ez. Muttaqien Tentang Politik, Sosial Ekonomi, dan Pendidikan. *Jurnal Riset Komunikasi Penyiaran Islam*, 15–19. <https://doi.org/10.29313/jrkpi.v2i1.749>
- Rifazka, A., Darmantoro, D., Setiawan, E. B., & Si, S. (2022). Penilaian Performansi Kerja Account Manager Dengan Menggunakan Metode MBO (Management By Objective) dan RICH (Rank Inclusion In Criteria Hierarchies). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009)*, 2009(SNATI), 101–107.
- Rizkha, N., Nasution, A., Girsang, E., Ginting, R., & Silaen, M. (2020). The Effect of Marketing Mix on Patient Satisfaction in Prima Vision Medan Special Hospital in 2019. *International Journal of Research and Review (Ijrrjournal.Com)*, 7(8), 241.
- Rosdianah, Nahira, Rismawati, & Nurqalbi. (2019). Kegawatdaruratan maternal neonatal pada Masa Kehamilan. In *Kegawatdaruratan maternal dan neonatal*.
- Rum, M., Muchtar, F., & Arif, S. K. (2019). Penatalaksanaan Syok Sepsis pada Pasien Community Acquired Pneumonia Pasca Stroke Iskemik dengan Disfungsi Organ. *Jurnal Anestesia Dan Critical Care*, 37(3), 107–119.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Siripipatthanakul, S., & Bhandar, M. (2021). A Qualitative Research Factors Affecting Patient Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Smile Family Dental Clinic. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 5(5), 877–896.
- Suarayasa, K. (2022). *Relationship Between Quality of Service with Patient Loyalty at General Polyclinic of Kamonji Public Health Center*. 3(August), 86–91.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Budaya Organisasi dalam Praktik. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Valls Martínez, M. D. C., & Ramírez-Orellana, A. (2019). Patient satisfaction in the Spanish national health service: Partial least squares structural equation modeling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph16244886>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).