



Hubungan Faktor Kesadaran, Kemampuan Dan Keterampilan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak

Nafakha Oktavia¹, Dadang Kusbiantoro¹, Sylvi harmiardillah¹

¹ Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu keperawatan, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

Oktavianafakha05@gmail.com

ABSTRACT

Objective: The quality of healthcare services plays a crucial role in patient satisfaction and care effectiveness, particularly in pediatric nursing. High-quality nursing care relies on nurses' awareness, abilities, and skills in performing their duties. This study aims to analyze the relationship between nurses' awareness, abilities, and skills with the quality of pediatric nursing services at Muhammadiyah Babat General Hospital.

Methods: This study employs a correlational analytic design with a cross-sectional approach. The population consists of nurses working in pediatric care units, with a total sampling technique used for selection. Data were collected through a structured questionnaire that underwent validity and reliability testing. Data analysis was conducted using Spearman's Rho test to determine the correlation between independent variables (nurses' awareness, abilities, and skills) and the dependent variable (quality of pediatric nursing services).

Results: The findings indicate a significant relationship between nurses' awareness and the quality of pediatric nursing services ($p < 0.05$). Similarly, nurses' abilities and skills also show a strong correlation with service quality. Higher awareness allows nurses to better understand patients' needs, while their abilities and skills influence the effectiveness of nursing interventions. Nurses with strong clinical skills and professional competence are more likely to provide optimal care, leading to improved patient outcomes and satisfaction.

Conclusion: The study concludes that enhancing nurses' awareness, abilities, and skills is essential for improving the quality of pediatric nursing services. Hospitals should implement continuous professional development programs, including training and competency-building initiatives, to ensure high-quality pediatric care. Investing in nurses' education and skill enhancement will contribute to better healthcare outcomes and increased patient satisfaction. Further research is recommended to explore additional factors influencing nursing service quality and to develop targeted interventions for improving pediatric nursing care.

Keywords:

Pediatric Nursing, Nursing Quality, Awareness, Abilities, Skills, Healthcare Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan menjadi satu bagian dari pelayanan dasar yang terdapat di rumah sakit, dan perawat menjadi staf medis dengan jumlah terbanyak di negara Indonesia, data ini dapat dilihat dalam profil Kesehatan Indonesia tahun 2019, dalam data tersebut disebutkan dari total tenaga Kesehatan, perawat memiliki proporsi paling besar yaitu sebesar 29,23 % (Kemenkes RI, 2019). Globalisasi memberikan perubahan positif dari profesi Kesehatan untuk berupaya meningkatkan kemampuan profesional sehingga kontribusi sebagai kebutuhan institusi Kesehatan pada pemerintah, Tingkat pusat maupun daerahMenurut IDAI sebanyak 50 – 60% orang tua melaporkan bahwa anak mereka mengalami masalah makan dengan gerakan tutup mulut atau tidak mau makan (28,57%) (Rifani & Ansar, 2021).

Data dari beberapa penelitian menyatakan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan keperawatan. Ada beberapa indikator mutu pelayanan keperawatan yang masih rendah ditunjukkan dengan angka infeksi nosokomial sebesar 12,7% di Malaysia, 17,7% ditaiwan Kemuadian di Indonesia kejadian infeksi nosokomial sebesar 6-16 %

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan di dapatkan hasil jumlah perawat di NICU ada 3 perawat, di Poli ada 1 perawat dan di ruangan total ada 40 perawat masing-masing terdiri dari di ruangan lantai 4 ada 21 perawat dan diruangan lantai 5 ada 19 perawat

Peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor penting untuk menunjang kepuasan pengguna jasa (pasien). Dimana pelayanan dibidang kesehatan merupakan bisnis yang menjanjikan di era modern ini. Kualitas pelayanan menentukan kesetiaan pengguna jasa, sehingga kinerja pelayanan harus ditingkatkan. sehingga ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan meliputi faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor empati, faktor kemampuan dan keterampilan, serta faktor sarana prasarana. (Sophiana Enjellin Anathasia & Dety Mulyanti, 2023)

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang ditentukan. Kemampuan perawat dalam mengidentifikasi masalah klien dan memilih Solusi intervensi yang tepat tidak lepas dari kemampuan perawat berpikir kritis untuk menggali berbagai alasan berdasarkan evidence based dari setiap masalah dan Solusi

yang teridentifikasi (Ginting, 2020).

Dampak dari pemberian pelayanan Kesehatan tidak sesuai dengan kepuasan konsumen, harga, kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga pada dasarnya pelayanan keperawatan anak berfokus pada prinsip keperawatan anak berupa anak bukan menjadi miniature bagi orang dewasa, anak merupakan individu yang unik, pelayanan hanya berfokus dan peningkatan derajat Kesehatan

Agar penyedia pelayanan Kesehatan dapat bertahan dan berkembang mereka perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menumbuhkan loyalitas pasien mengingat biaya operasional yang besar dan biaya mendatangkan pelanggan baru lebih tinggi dibandingkan mempertahankan pelanggan yang ada, rumah sakit harus focus pada memberikan pelayanan berkualitas. Dengan demikian, pasien yang puas akan Kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut (Syapitri et al., 2021)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “Hubungan Faktor Kesadaran, Kemampuan Dan Keterampilan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan”

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain analitik Korelasional dengan pendekatan *Cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan untuk mengetahui hubungan faktor kesadaran, kemampuan dan keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak. Sampel yang diambil sebanyak 21 responden dengan menggunakan teknik *Total Sampling*

Instrument penelitian pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti dengan panduan sumbernya adalah dari indicator setiap variable, yaitu kuesioner faktor kesadaran, kuesioner faktor kemampuan, kuesioner faktor keterampilan Sedangkan untuk instrument kualitas pelayanan menggunakan kuesioner SERVQUAL Kuesioner faktor kesadaran terdiri dari 5 pertanyaan, kuesioner faktor kemampuan terdiri dari 7 pertanyaan, kuesioner faktor keterampilan terdiri dari 8 pertanyaan, dan kuesioner kualitas pelayanan terdiri dari 20 pertanyaan. Instrumen penelitian ini sudah melalui tahap uji validitas dan uji reabilitas serta dinyatakan layak digunakan. Penelitian ini sudah dinyatakan layak etik oleh Komite Etik Universitas Muhammadiyah Lamongan dengan nomor: 034/EC/KEPK – S1/01/2025

HASIL

Tabel 1. Data Umum Penelitian

Jenis Kelamin	n	%
Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	4	19%
Perempuan	17	81%
Total	21	100%
Usia		
Usia	n	%
25-44 Tahun	21	95%
45-54 Tahun	1	5%
55-65 Tahun	0	0%
Total	21	100%
Pendidikan Terakhir		
Pendidikan Terakhir	n	%
D3 Kes/Kep	1	5%
S1 Keperawatan	20	95%
S2 Keperawatan	0	0%
Total	21	100%
Lama Bekerja		
Lama Bekerja	n	%
<1 Tahun	6	29%
1-5 Tahun	14	67%
6-10 Tahun	0	0%
>10 Tahun	1	5%
Total	21	100%

Tabel 1 Pada bagian Jenis Kelamin menunjukkan Bahwa dari 21 perawat Hampir seluruhnya (81%) sebanyak 17 perawat dengan jenis kelamin Perempuan, pada bagian usia perawat Menunjukkan bahwa dari 21 perawat hampir seluruhnya (95%) sebanyak 20 perawat dengan usia 25-44 tahun dan tidak satupun (0%) sebanyak 0 perawat dengan usia 55-65 tahun, pada bagian pendidikan terakhir perawat Menunjukkan bahwa dari 21 perawat hampir seluruhnya (95%) sebanyak 20 perawat dengan pendidikan terakhir S1 Keperawatan dan tidak satupun (0%) sebanyak 0 perawat dengan pendidikan terakhir S2 Keperawatan, dan pada bagian lama bekerja Menunjukkan bahwa dari 21 perawat sebagian besar (67%) sebanyak 14 perawat dengan lama bekerja 1-5 tahun dan tidak satupun (0%) sebanyak 0 perawat dengan lama bekerja 6-19 tahun

Tabel 2 Pada bagian Faktor Kesadaran Menunjukkan bahwa factor kesadaran perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah baik (71,4%) dan Tidak Satupun (0%) menunjukkan bahwa factor ke-

sadaran perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah kurang, pada bagian Faktor Kemampuan Menunjukkan bahwa Hampir Seluruhnya (85,7%) menunjukkan bahwa factor kemampuan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah baik dan Tidak Satupun (0%) menunjukkan bahwa factor kemampuan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah kurang, pada bagian Faktor Keterampilan Menunjukkan bahwa Hampir Seluruhnya (90,5%) menunjukkan bahwa factor keterampilan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah Cukup dan Tidak Satupun (0%) menunjukkan bahwa factor keterampilan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah kurang, dan pada bagian kualitas pelayanan Menunjukkan bahwa Sebagian Besar (57,1%) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah baik dan Tidak Satupun (0%) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah kurang.

Tabel 2. Data Khusus Penelitian

Faktor Kesadaran		
Faktor Kesadaran	n	%
Baik	15	71,4%
Cukup	6	28,9%
Kurang	0	0%
Total	21	100%
Faktor Kemampuan		
Faktor Kemampuan	n	%
Baik	18	85,7%
Cukup	3	14,3%
Kurang	0	0%
Total	21	100%
Faktor Keterampilan		
Faktor Keterampilan	n	%
Baik	2	9,52%
Cukup	19	90,5%
Kurang	0	0%
Total	21	100%
Kualitas Pelayanan		
Kualitas Pelayanan	n	%
Baik	12	57,1%
Cukup	9	42,3%
Kurang	0	0%
Total	21	100%

Tabel 3. Hubungan Faktor Kesadaran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan

Faktor Kesadaran	Kualitas Pelayanan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	10 (47,6%)	5 (23,8%)	0 (0%)	15 (71,4%)
Cukup	2 (9,5%)	4 (19,0%)	0 (0%)	6 (28,6%)
Kurang	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	12 (57,1%)	9 (42,9%)	0 (0%)	21 (100%)

Tabel 3 Menunjukkan dijelaskan bahwa dari 21 perawat, yang memiliki faktor kesadaran hampir Sebagian Besar (47,6%) dengan kualitas pelayanan baik dan Hampir Setengah (19,0%) perawat dengan faktor kesadaran dengan kualitas pelayanan cukup.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *uji spearman rho* di dapatkan nilai *p-value* = 0,003 ($p < 0,05$) maha H1 di terima artinya terdapat hubungan faktor kesadaran perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dan nilai *rs* = 0,494 dimana jika interval 0,40 – 0,599 terdapat hubungan yang sedang dengan arah korelasi positif yang artinya semakin besar nilai satu variabel, semakin besar pula nilai variabel lainnya

Tabel 4. Hubungan Faktor Kemampuan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan

Faktor Kemampuan	Kualitas Pelayanan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	10 (47,6%)	8 (38,1%)	0 (0%)	15 (85,7%)
Cukup	2 (9,5%)	1 (4,8%)	0 (0%)	3 (14,3%)
Kurang	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	12 (57,1%)	9 (42,9%)	0 (0%)	21 (100%)

Tabel 4 Menunjukkan dijelaskan bahwa dari 21 perawat, yang memiliki faktor kemampuan hampir Sebagian Besar (47,6%) dengan kualitas pelayanan baik dan Sebagian Kecil (4,8%) perawat dengan faktor kemampuan dengan kualitas pelayanan cukup

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *uji spearman rho* di dapatkan nilai *p-value* = 0,415 ($p < 0,05$) maha H1 di tolak artinya tidak terdapat hubungan faktor kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum

Muhammadiyah Babat Lamongan dan nilai *rs* = 0,188 dimana jika interval 0,00 – 0,199 terdapat hubungan yang sangat lemah dengan arah korelasi negatif yang artinya semakin besar nilai satu variabel, semakin kecil nilai variabel lainnya.

Tabel 5. Hubungan Faktor Keterampilan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan

Faktor Keterampilan	Kualitas Pelayanan			Total
	Baik	Cukup	Kurang	
Baik	4 (19,0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (19,0%)
Cukup	8 (38,1%)	9 (42,9%)	0 (0%)	17 (81,0%)
Kurang	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Total	12 (57%)	9 (42,9%)	0 (0%)	21 (100%)

Tabel 5. Menunjukkan dijelaskan bahwa dari 21 perawat, yang memiliki faktor keterampilan Sebagian Kecil (19,0%) dengan kualitas pelayanan baik dan Hampir Setengah (42,9%) perawat dengan faktor kesadaran dengan kualitas pelayanan cukup.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *uji spearman rho* di dapatkan nilai *p-value* = 0,001 ($p < 0,05$) maha H1 di terima artinya terdapat hubungan faktor keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dan nilai *rs* = 0,660 dimana jika interval 0,60 – 0,799 terdapat hubungan yang kuat dengan arah korelasi positif yang artinya semakin besar nilai satu variabel, semakin besar pula nilai variabel lainnya

PEMBAHASAN

Faktor Kesadaran Perawat Dengan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 5. diatas diketahui bahwa Sebagian besar (71,4%) menunjukkan bahwa faktor kesadaran perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah Baik.

Faktor Kesadaran yang baik dapat diartikan sebagai pemahaman yang mendalam terhadap diri sendiri, lingkungan, dan situasi yang dihadapi, yang memungkinkan seseorang mengambil Keputusan yang tepat dan bertanggung jawab. Kesadaran diri yang baik pada perawat merupakan kemampuan untuk memahami dan mengenali perilaku, perasaan, serta pikiran sendiri.

Menurut Watson (2012) dalam Firmansyah et al.,

(2019) pada *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Berdasarkan tabel 1. Diatas Dalam aspek pendidikan, hampir semua perawat (95%) memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan, sementara tidak ada yang mencapai jenjang S2. Ini bisa menjadi indikasi bahwa kesempatan atau dorongan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi masih terbatas. Padahal, perawat dengan pendidikan lebih tinggi berpotensi memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, terutama dalam pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based practice*).

Kesadaran perawat dalam perawatan anak sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Anak memiliki kebutuhan medis dan emosional yang berbeda dengan orang dewasa, sehingga perawat harus memahami cara merawat mereka dengan pendekatan yang lebih lembut dan penuh perhatian. Kesadaran ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pemahaman tentang kondisi kesehatan anak, empati dalam berkomunikasi, hingga kepatuhan terhadap prosedur keselamatan pasien.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan Sebagian besar memiliki faktor kesadaran yang baik, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi faktor kesadaran adalah Perilaku Dimana dapat dilihat dari perilaku perawat dalam melaksanakan tugas dengan baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Karo et al., 2022) yang mengatakan bahwa faktor kesadaran dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit.

Faktor Kemampuan Perawat Dengan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 6. diatas diketahui bahwa hampir seluruhnya (85,7%) menunjukkan bahwa faktor ke-

mampuan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah baik.

Faktor Kemampuan yang baik merujuk pada kapasitas individu untuk melaksanakan tugas atau aktivitas tertentu dengan Tingkat keahlian dan efisiensi yang tinggi. Menurut Sinungan (2003) dalam Angraeni et al., (2018) bahwa istilah dari kemampuan didefinisikan dalam arti apa yang diharapkan di tempat kerja, dan merujuk pada pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dalam penerapannya harus konsisten dan sesuai standar kinerja yang dipersyaratkan dalam pekerjaan. Sedangkan, As'ad, (2000) dalam Angraeni et al., (2018) mendefinisikan Kemampuan (ability) sebagai karakteristik individual seperti intelegensi, manual skill, traits yang merupakan kekuatan potensial seseorang untuk berbuat dan sifatnya stabil

Menurut teori model Donabedian (1966) dalam Ayubi, (2019) Model ini mengklasifikasikan kualitas pelayanan kesehatan menjadi tiga komponen utama: struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan sumber daya manusia; proses melibatkan interaksi antara pasien dan penyedia layanan; sedangkan hasil merujuk pada dampak pelayanan terhadap status kesehatan pasien. Menurut Donabedian, meskipun keterampilan perawat merupakan bagian dari proses, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor struktural seperti ketersediaan peralatan medis dan kebijakan organisasi. Oleh karena itu, perawat yang kompeten mungkin tidak dapat memberikan pelayanan berkualitas jika bekerja dalam lingkungan dengan infrastruktur yang kurang memadai atau kebijakan yang membatasi praktik keperawatan.

Dalam aspek pendidikan, hampir semua perawat (95%) memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan, sementara tidak ada yang mencapai jenjang S2. Ini bisa menjadi indikasi bahwa kesempatan atau dorongan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi masih terbatas. Padahal, perawat dengan pendidikan lebih tinggi berpotensi memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, terutama dalam pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based practice*).

Kemampuan perawat dalam merawat anak sangat berperan dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Merawat anak tidak hanya memerlukan kompetensi teknis dalam menangani kondisi medis mereka, tetapi juga membutuhkan pemahaman psikologis dan emosional untuk menciptakan perawatan yang nyaman dan efektif. Seorang perawat anak harus memiliki kompetensi dalam berbagai aspek, seperti pemberian obat yang sesuai dengan dosis pediatrik,

pemantauan tanda vital, serta keterampilan komunikasi yang baik dengan anak dan keluarganya

Faktor Keterampilan Perawat Dengan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 7. diatas diketahui bahwa hampir seluruhnya (90,5%) menunjukkan bahwa faktor keterampilan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah Cukup

Faktor keterampilan yang cukup merujuk pada kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan tingkat keahlian yang cukup, Keterampilan harus terus dikembangkan serta dilatih dengan secara terus-menerus agar dapat menambah kemampuan seseorang tersebut menjadi adil atau profesional di dalam salah satu bidang tertentu Nurbianto et al., (2021).

Menurut Watson (2012) dalam Firmansyah et al., (2019) pada *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Keterampilan perawat dalam merawat anak sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Merawat anak berbeda dengan merawat orang dewasa, karena anak memiliki kebutuhan khusus baik secara fisik maupun emosional. Oleh karena itu, perawat harus memiliki keterampilan klinis yang baik, seperti penguasaan teknik pemberian obat, pemantauan tanda vital, serta penanganan kondisi darurat pediatrik

Dari segi pengalaman kerja, sebagian besar perawat (67%) baru bekerja selama 1-5 tahun, dan tidak ada yang memiliki pengalaman 6-10 tahun. Hal ini mengindikasikan tingginya turnover atau rotasi tenaga keperawatan di unit ini. Jika tidak ada perawat yang bertahan hingga 6-10 tahun, kemungkinan ada faktor yang menyebabkan perawat meninggalkan tempat

kerja sebelum mencapai masa kerja menengah, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya jenjang karier, atau kesejahteraan yang belum optimal.

Berdasarkan data pelatihan yang telah diikuti oleh perawat, terlihat bahwa tingkat partisipasi dalam berbagai jenis pelatihan keperawatan anak masih bervariasi. Pelatihan manajemen asuhan keperawatan anak memiliki persentase tertinggi (52,3%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah dibekali dengan keterampilan dalam memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif kepada pasien anak. Hal ini menjadi aspek positif karena manajemen asuhan keperawatan anak merupakan dasar dalam pelayanan keperawatan pediatrik, termasuk dalam menangani berbagai kondisi klinis anak. Namun, partisipasi dalam pelatihan yang lebih spesifik dan bersifat advanced, seperti *Neonatal Intensive Care Unit (NICU)* (27,6%), *Pediatric Advanced Life Support (PALS)* (26,6%), dan *Pediatric Intensive Care Unit (PICU)* (22,8%), masih tergolong rendah. Pelatihan NICU dan PICU sangat penting bagi perawat yang bekerja di ruang perawatan intensif neonatal dan pediatrik, karena pasien yang dirawat dalam unit ini memerlukan penanganan yang kompleks dan berbasis teknologi tinggi. Rendahnya partisipasi dalam pelatihan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam menghadapi kondisi kegawatan pada bayi dan anak.

Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan tabel 7. diatas diketahui bahwa Sebagian besar (57,1%) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah baik.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas klien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar memberikan apa yang dibutuhkan klien tetapi juga memastikan bahwa pengalaman mereka lebih dari sekedar interaksi yang menyenangkan, efisien, dan sesuai dengan harapan.

Menurut Watson (2012) dalam Firmansyah et al., (2019) pada *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan

metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam perawatan anak meliputi keterampilan perawat, ketersediaan fasilitas, serta komunikasi antara tenaga medis, pasien, dan keluarga. Perawat anak harus memiliki kompetensi dalam menangani kondisi medis secara tepat, serta mampu memberikan dukungan emosional agar anak merasa aman dan nyaman selama perawatan. Selain itu, lingkungan rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang ramah anak juga berperan dalam menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik. Namun, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada individu tenaga kesehatan. Sistem pelayanan yang baik, kebijakan yang mendukung, serta koordinasi antar tenaga medis juga menjadi faktor penting. Tanpa dukungan lingkungan kerja yang optimal, meskipun perawat dan dokter memiliki keterampilan tinggi, pelayanan tetap bisa terganggu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dalam perawatan anak harus dilakukan secara menyeluruh, mulai dari penguatan kompetensi tenaga medis hingga perbaikan sistem dan fasilitas kesehatan yang lebih ramah bagi pasien pediatrik.

Dari segi pengalaman kerja, sebagian besar perawat (67%) baru bekerja selama 1-5 tahun, dan tidak ada yang memiliki pengalaman 6-10 tahun. Hal ini mengindikasikan tingginya turnover atau rotasi tenaga keperawatan di unit ini. Jika tidak ada perawat yang bertahan hingga 6-10 tahun, kemungkinan ada faktor yang menyebabkan perawat meninggalkan tempat kerja sebelum mencapai masa kerja menengah, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya jenjang karier, atau kesejahteraan yang belum optimal.

Hubungan Faktor Kesadaran Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *uji spearman rho* di dapatkan nilai *p-value* = 0,003 ($p < 0,05$) maka H1 di terima artinya terdapat hubungan faktor kesadaran perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dan nilai r_s = 0,494 dimana jika interval 0,20 – 0,399 terdapat hubungan yang lemah dengan arah korelasi negatif yang artinya semakin besar nilai satu variabel, semakin kecil nilai variabel lain-

nya.

Berdasarkan tabel 5. diatas diketahui bahwa Sebagian besar (71,4%) menunjukkan bahwa faktor kesadaran perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah Baik. Dimana perawat yang memiliki self awareness yang baik merupakan seseorang yang mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosinya sendiri serta menyadari bagaimana emosinya mempengaruhi pasien dan rekan kerja Perawat juga dapat mengendalikan perasaannya dalam berbagai situasi, tidak mudah terpancing emosi saat menghadapi pasien yang sulit, dan tetap profesional dalam tekanan kemampuannya beradaptasi dengan perubahan dan tantangannya dalam dunia keperawatan membuatnya tetap tenang serta focus dalam memberikan pelayanan, Selain itu, perawat juga peka terhadap kebutuhan pasien dan rekan kerja, mampu membaca suasana hati orang lain, serta menjaga komunikasi yang baik (Djurpri & Sulistia, 2021)

Menurut Watson (2012) dalam Firmansyah et al., (2019) pada *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Kesadaran perawat sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada anak-anak di rumah sakit. Kesadaran ini mencakup pemahaman tentang kondisi pasien, cara berkomunikasi dengan anak dan keluarganya, serta kepatuhan terhadap aturan dan etika profesi. Perawat yang memiliki kesadaran tinggi akan lebih peka terhadap kebutuhan anak, baik secara fisik maupun emosional. Mereka akan memberikan perhatian lebih agar anak merasa nyaman, tidak takut, dan mendapatkan perawatan yang baik.

Dalam aspek pendidikan, hampir semua perawat (95%) memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan, sementara tidak ada yang mencapai jenjang S2. Ini bisa menjadi indikasi bahwa kesempatan atau dorongan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang

lebih tinggi masih terbatas. Padahal, perawat dengan pendidikan lebih tinggi berpotensi memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, terutama dalam pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based practice*).

Hubungan Faktor Kemampuan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *uji spearman rho* di dapatkan nilai *p-value* = 0,415 ($p > 0,05$) maka H1 di tolak artinya tidak terdapat hubungan faktor kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dan nilai r_s = 0,188 dimana jika interval 0,00 – 0,199 terdapat hubungan yang sangat lemah dengan arah korelasi negatif yang artinya semakin besar nilai satu variabel, semakin kecil nilai variabel lainnya.

Berdasarkan tabel 6. diatas diketahui bahwa hampir seluruhnya (85,7%) menunjukkan bahwa faktor kemampuan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah baik. Dimana perawat yang memiliki kemampuan yang baik merupakan perawat yang tidak hanya menguasai keterampilan teknis dalam perawatan pasien, tetapi juga memiliki kompetensi emosional, komunikasi yang efektif, dan etika profesional yang tinggi. Perawat mampu melakukan prosedur medis dengan tepat, memahami kondisi pasien, serta mengambil keputusan yang cepat dan akurat dalam situasi darurat. Selain itu, perawat yang baik juga memiliki empati dan kedulian yang tinggi, mampu berkomunikasi dengan jelas kepada pasien, keluarga, dan tim medis, serta bekerja sama dengan baik dalam tim. Perawat terus belajar dan beradaptasi dengan perkembangan ilmu keperawatan serta terbuka terhadap umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan kombinasi keterampilan teknis, kecerdasan emosional, dan sikap profesional, perawat yang kompeten dapat memberikan perawatan yang berkualitas dan memastikan kesejahteraan pasien.

Menurut teori model Donabedian (1966) dalam Ayubi, (2019) Model ini mengklasifikasikan kualitas pelayanan kesehatan menjadi tiga komponen utama: struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan sumber daya manusia; proses melibatkan interaksi antara pasien dan penyedia layanan; sedangkan hasil merujuk pada dampak pelayanan terhadap status kesehatan pasien. Menurut Donabedian, meskipun keterampilan perawat merupakan bagian dari proses, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor struktural seperti ketersediaan peralatan medis

dan kebijakan organisasi. Oleh karena itu, perawat yang kompeten mungkin tidak dapat memberikan pelayanan berkualitas jika bekerja dalam lingkungan dengan infrastruktur yang kurang memadai atau kebijakan yang membatasi praktik keperawatan.

Kemampuan perawat memang menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, tetapi tidak selalu berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima pasien, termasuk dalam perawatan anak. Kualitas pelayanan adalah hasil dari banyak faktor yang bekerja secara bersamaan, seperti lingkungan kerja, kebijakan rumah sakit, ketersediaan fasilitas, serta dukungan dari tim medis dan manajemen kesehatan

Dalam aspek pendidikan, hampir semua perawat (95%) memiliki pendidikan terakhir S1 Keperawatan, sementara tidak ada yang mencapai jenjang S2. Ini bisa menjadi indikasi bahwa kesempatan atau dorongan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi masih terbatas. Padahal, perawat dengan pendidikan lebih tinggi berpotensi memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas, terutama dalam pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based practice*).

Hubungan Faktor Keterampilan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *uji spearman rho* di dapatkan nilai *p-value* = 0,001 ($p < 0,05$) maka H1 di terima artinya terdapat hubungan faktor kesadaran perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dan nilai r_s = 0,660 dimana jika interval 0,40 – 0,599 terdapat hubungan yang sedang dengan arah korelasi positif yang artinya semakin besar nilai satu variabel, semakin besar pula nilai variabel lainnya

Berdasarkan tabel 7. diatas diketahui bahwa hampir seluruhnya (90,5%) menunjukkan bahwa faktor keterampilan perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im adalah Cukup. Dimana perawat yang memiliki faktor keterampilan yang cukup merupakan individu yang menguasai berbagai aspek penting dalam profesi mereka, termasuk keterampilan klinis, komunikasi efektif, empati, manajemen waktu, dan kemampuan berpikir kritis. Keterampilan klinis mencakup kemampuan melakukan prosedur medis dengan tepat, seperti pemberian obat, perawatan luka, dan pemantauan kondisi pasien. Kemampuan komunikasi yang baik memungkinkan perawat berinteraksi efektif dengan pasien, keluarga, dan tim medis lainnya

ya, memastikan informasi disampaikan dan diterima dengan jelas. Empati membantu perawat memahami dan merespons kebutuhan emosional serta psikologis pasien, menciptakan lingkungan perawatan yang mendukung. Manajemen waktu yang efisien memungkinkan perawat menangani berbagai tugas dan pasien secara efektif, sementara kemampuan berpikir kritis diperlukan untuk menganalisis situasi dan membuat keputusan yang tepat dalam perawatan pasien. (Layuk et al., 2020)

Menurut Watson (2012) dalam Firmansyah et al., (2019)a pada *Theory of Human Care* mengungkapkan bahwa ada sepuluh carative factor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat. Sepuluh faktor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistik-altruistik, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitivitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling membantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental, sosiokultural dan spiritual, membantu dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia, mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis.

Keterampilan perawat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada anak-anak di rumah sakit. Keterampilan ini mencakup kemampuan dalam melakukan tindakan medis, berkomunikasi dengan anak dan keluarganya, serta memberikan perawatan dengan penuh empati. Perawat yang memiliki keterampilan medis yang baik

Dari segi pengalaman kerja, sebagian besar perawat (67%) baru bekerja selama 1-5 tahun, dan tidak ada yang memiliki pengalaman 6-10 tahun. Hal ini mengindikasikan tingginya turnover atau rotasi tenaga keperawatan di unit ini. Jika tidak ada perawat yang bertahan hingga 6-10 tahun, kemungkinan ada faktor yang menyebabkan perawat meninggalkan tempat kerja sebelum mencapai masa kerja menengah, seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya jenjang karier, atau kesejahteraan yang belum optimal

Berdasarkan data pelatihan yang telah diikuti oleh perawat, terlihat bahwa tingkat partisipasi dalam berbagai jenis pelatihan keperawatan anak masih bervariasi. Pelatihan manajemen asuhan keperawatan anak memiliki persentase tertinggi (52,3%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah dibekali dengan keterampilan dalam memberikan asuhan keperawatan

secara komprehensif kepada pasien anak. Hal ini menjadi aspek positif karena manajemen asuhan keperawatan anak merupakan dasar dalam pelayanan keperawatan pediatrik, termasuk dalam menangani berbagai kondisi klinis anak. Namun, partisipasi dalam pelatihan yang lebih spesifik dan bersifat advanced, seperti *Neonatal Intensive Care Unit (NICU)* (27,6%), *Pediatric Advanced Life Support (PALS)* (26,6%), dan *Pediatric Intensive Care Unit (PICU)* (22,8%), masih tergolong rendah. Pelatihan NICU dan PICU sangat penting bagi perawat yang bekerja di ruang perawatan intensif neonatal dan pediatrik, karena pasien yang dirawat dalam unit ini memerlukan penanganan yang kompleks dan berbasis teknologi tinggi. Rendahnya partisipasi dalam pelatihan ini dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam menghadapi kondisi kegawatan pada bayi dan anak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka kesimpulan yang di dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki faktor kesadaran yang baik.
2. Hampir seluruhnya perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki faktor kemampuan yang baik.
3. Hampir seluruhnya perawat di Ruang Jannatul Firdaus dan Jannatul Na'im Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan memiliki faktor keterampilan yang cukup
4. Terdapat hubungan faktor kesadaran perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dengan Tingkat korelasi yang sedang
5. Tidak terdapat hubungan faktor kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dengan Tingkat korelasi yang sangat lemah.
6. Terdapat hubungan faktor keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat Lamongan dengan Tingkat korelasi yang kuat.

SARAN

Berdasarkan Kesimpulan diatas maka ada beberapa upaya yang perlu di perhatikan antara lain :

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal Hubungan Faktor Kesadaran, Kemampuan Dan Keterampilan Perawat Dengan Kualitas Pelayanan Perawatan Anak.

2. Bagi Praktisi

1) Bagi Instansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini menjadi bahan masukan dan evaluasi tambahan mengenai Hubungan faktor kesadaran, kemampuan dan keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan kemampuan serta menjadi bahan operasional peneliti khususnya di bidang ilmu keperawatan yang diaplikasikan di lingkungan Masyarakat.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi selanjutnya mengenai Hubungan factor kesadaran, kemampuan dan keterampilan perawat dengan kualitas pelayanan perawatan anak.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraeni, Baharuddin, & Mattalatta. (2018). Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 150–163. <https://journal.stteamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Ayubi, D. (2009). Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Model Donabedian: Studi Kasus Puskesmas di Kota Depok. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1), 24. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v4i1.197>
- Djupri, D. R., & Sulistia, I. (2021). Hubungan Self Awareness, Tingkat Pendidikan Dengan Kedisiplinan Memakai Masker Di Era New Normal Pada Warga Rt 04 Rw 05 Kelurahan Bintaro. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.,13(April),15–38. <https://doi.org/10.59374/jakhkj.v7i3.209>
- Ginting, C. E. M. (2020). *Kemampuan Perawat Dalam Pengambilan Keputusan Klinis*. 1–8. <https://doi.org/10.31219/osf.io/3h8sk>

- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.40957>
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2020). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319–337. <https://doi.org/10.37531/mirai.v2i2.60>
- Sophiana Enjellin Anathasia, & Dety Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151. <https://doi.org/10.55606/klinik.v2i2.1289>
- Syapitri, H., Hutajulu, J., Aryani, N., & Saragih, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tb Paru Yang Menjalani Program Pengobatan. *Jurnal Surya Muda*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.38102/jsm.v3i1.78>