

# Pengaruh *Competency, Commitment, Collaboration & Workload* terhadap *Service Quality* di RSI Aisyiyah Malang

Zainul Arifin dan Agussalim Ardiansyah  
Program Studi Manajemen, STIE Malangkuçewara  
Jalan Terusan Candi Kalasan, Malang, 65142, Jawa Timur

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Competency, Commitment, Collaboration* Dan *Workload* terhadap *Service Quality* di RSI Aisyiyah Malang dengan pendekatan kuantitatif. Responden yang dipilih sebagai sampel sebanyak 68 menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan maksud untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Competency* para perawat secara signifikan mempengaruhi *Service Quality* RSI Aisyiyah Malang, ditunjukkan oleh nilai signifikansi 0,027 dan nilai koefisien regresi 0,149, demikian pula dengan *Commitment* dan *Collaboration* yang dilakukan antara Dokter dengan Perawat juga memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi 0,028 dan koefisien regresi 0,141 untuk *commitment* dan nilai signifikansi 0,040 dan koefisien regresi 0,207 untuk *Collaboration*. Adapun *Workload* berpengaruh negatif signifikan terhadap *service quality* RSI Aisyiyah Malang dengan signifikansi 0,014 dan koefisien regresi -0,265. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengungkapkan *service quality* yang dilakukan RSI Aisyiyah Malang bila dilihat dari *Competency, Commitment, Collaboration* sudah baik, hanya saja *Service Quality* ini menjadi berkurang manakala *Workload* para mengalami peningkatan.

**Kata Kunci:** *Collaboration, Commitment, Competency, Service Quality, Workload*

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan organisasi unik, terdiri dari padat teknologi dan padat modal, di dalamnya berbaaur berbagai profesi yang melakukan kegiatan dengan tujuan yang sama, yaitu melayani masyarakat di bidang kesehatan. Akibatnya pengelolaan rumah sakit menjadi disiplin ilmu tersendiri yang mengedepankan dua hal sekaligus, yaitu teknologi dan perilaku manusia dalam organisasi (Wijayanti et al., 2015). Untuk menjadikan rumah sakit sebagai organisasi yang mampu memberi layanan yang prima bagi masyarakat, tingkat kompetensi, komitmen dan kolaborasi serta ketersediaan sumberdaya yang memadai pada seluruh jajaran yang ada baik para dokter, perawat, bidan serta mereka yang berkepentingan lainnya wajib dijaga dan bahkan selalu ditingkatkan. Dalam pemberian kewenangan klinis di rumah sakit berlaku aturan yang dinamakan kredensial yang diberikan pada mereka yang memiliki kompetensi di bidang Kesehatan yang harus diuji ulang secara berkala per tiga tahun sesuai pedoman standart akreditasi rumah sakit

dengan tujuan memberikan layanan klinis yang sesuai dengan kualifikasi (Susilaningsih et al., 2017).

Kompetensi sering diartikan sebagai kombinasi antara *skills*, *ability* dan *knowledge* yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas spesifik (Fahlevi, 2017). Ada empat kompetensi inti yang membentuk kompetensi profesional, yaitu: 1) *knowledge (cognitive competence)* yaitu penguasaan pengetahuan yang berfungsi untuk meningkatkan efektifitas kerja, 2) *functional competence*, yaitu: kemampuan melaksanakan pekerjaan secara efektif, agar memberi hasil yang optimal, 3) *competence of individual behavior*, yaitu kemampuan untuk menyerap perilaku yang baik yang sesuai dengan lingkungan kerja dan 4) *competence of values and ethics*, yaitu kemampuan menguasai dan menerapkan nilai-nilai profesional dan pribadi yang etis dalam lingkungan kerja (Kartika et al., 2016). Sementara itu komitmen menunjukkan tingkat kesadaran yang dimiliki seseorang untuk mengeluarkan pengorbanan maksimalnya guna mempercepat tujuan organisasi (Putra et al., 2020). Dengan komitmen yang dimilikinya, karyawan akan memihak pada organisasi dan tujuan-tujuannya serta berupaya maksimal memelihara keanggotaannya pada organisasi (Putra et al., 2020)

Namun demikian bukan hanya kompetensi dan komitmen dari para petugas medik saja yang perlu mendapat perhatian, kolaborasi diantara mereka juga sangat diperlukan. Terlebih kolaborasi antar Dokter dan Perawat. Hal ini penting, karena kompleksitas permasalahan penyakit yang dialami pasien tidak mungkin hanya ditangani oleh hanya satu profesi medis, melainkan harus ditangani oleh berbagai profesi (Hendryana & Artanti, 2014). Apalagi perawat merupakan garda terdepan dalam melakukan penanganan kasus-kasus penyakit yang dialami pasien, sebelum penyakit tersebut mendapatkan penanganan serius dari para Dokter (Sukmasari, 2015)

Demikian pula halnya dengan rasio jumlah perawat dengan jumlah tempat tidur. Rasio ini juga perlu mendapatkan perhatian yang serius. Karena hal ini berkaitan dengan beban kerja perawat yang memang tugasnya menangani pasien. Beban kerja sendiri bisa diartikan sebagai perbandingan antara jumlah tenaga dan volume pekerjaan yang harus dikerjakan pada satuan waktu tertentu (Yulianti, 2013) terlebih para pasien yang menjalani rawat inap. Permenkes RI: No.340/Menkes/Per/III/2010 pasal 7 menjelaskan bahwa perbandingan tenaga keperawatan dan tempat tidur untuk rumah sakit tipe C adalah 1:1 dengan kualifikasi tenaga perawat sesuai dengan pelayanan yang disediakan rumah sakit

Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang merupakan rumah sakit swasta kelas C, yang memberikan layanan kedokteran spesialis terbatas serta menampung layanan rujukan dari Puskesmas. Dibanding rumah sakit kelas C lainnya, rumah sakit RSIA tergolong lebih besar dan lengkap, terutama bila dilihat dari fasilitas kesehatan yang disediakan, jumlah tempat tidur dan jumlah Dokter. Namun, di samping kelebihan-kelebihan yang dimilikinya RSIA Malang masih memiliki beberapa kekurangan, yaitu masih tingginya rasio jumlah perawat dengan jumlah dokter yaitu sebesar 3,14. yang lebih tinggi dibanding dengan rasio rata-rata jumlah perawat dan jumlah dokter di Jawa Timur 2,19 dan rata-rata di Jawa 1,78 , adapun rasio antara jumlah perawat dengan jumlah tempat tidur inap adalah 1,50 dan rasio jumlah teknisi medis dengan jumlah Dokter 0,17 (Immaduddin, 2022). Data tersebut menunjukkan meskipun RSIA dibanding rumah sakit tipe C lainnya sudah jauh lebih baik, namun beban kerja para perawatnya relatif tinggi yang bisa berakibat pada kurang optimalnya kualitas pelayanan yang mereka berikan. Padahal untuk menjadikan pasien merasa nyaman dan loyal pelayanan yang baik dan prima mutlak untuk dilakukan.

Penelitian mengenai *competency*, *commitment* memang telah sering dilakukan tapi kebanyakan hanya mengkaitkan dengan *service quality* (Basriani, 2016; Putra et al., 2020; Rachmaniza, 2020; Shalahuddin, 2018). Adapun penelitian (Dewi & Muhsin, 2019;

Yustikasari, 2022) mengkaitkan *competency* dan *commitment* dengan kepuasan kerja. Demikian pula dengan penelitian mengenai *collaboration* (Hidayat et al., 2022) meneliti kolaborasi interprofesional terhadap penerapan keselamatan pasien, (Kusuma et al., 2021) meneliti Persepsi Tenaga Kesehatan dalam Praktik Kolaborasi Interprofesional di Rumah Sakit, sedangkan (Nurulita & Sulistiadi, 2023) meneliti mengenai Sikap terhadap *Interprofessional Collaboration* (IPC) antara Dokter dan Perawat (Lumbantoruan & Nurhidayah, 2023) meneliti implikasi kolaborasi interprofesional terhadap layanan keperawatan berdasarkan perpektif *holistic care*. Adapun penelitian mengenai *Workload* (Romadhoni & Pudjirahardjo, 2016) meneliti mengenai beban kerja obyektif tenaga perawat di pelayanan rawat inap rumah sakit, (Novita et al., 2023; Suryani & Rambe, 2022) analisis pengaruh beban kerja perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan,

Penelitian-penelitian di atas memang cukup beragam, namun belum ada yang meneliti variabel *competency, commitment, collaboration* dan *workload* secara bersamaan dengan menganalisis pengaruhnya terhadap *service quality*. Untuk itu penelitian ini bermaksud menganalisis pengaruh variabel-variabel tersebut khususnya terhadap *service quality* yang ada di RSI Aisyiyah Malang.

## TELAAH LITERATUR

### *Competency*

Kompetensi merupakan karakteristik seorang karyawan seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri, peran sosial, atau bahasa tubuh, yang menghasilkan kinerja efektif atau superior (Rachmaniza, 2020). Istilah kompetensi kadang juga digunakan untuk istilah kapabilitas, atau keahlian, pengetahuan, atribut, dan karakteristik lainnya. Menurut (Wickramasinghe & Zoyza, 2009) kompetensi secara umum merupakan karakteristik individual yang menyebabkan kinerja seseorang efektif dan superior. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kompetensi menunjuk pada kinerja seseorang dalam suatu pekerjaan yang bisa dilihat dari pikiran, sikap, dan perilaku.

### *Commitment*

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi yang terkadang ditunjukkan dalam wujud sikap loyal pada organisasi tersebut (Rachmaniza, 2020). Komitmen merupakan sebuah konsep yang memiliki tiga dimensi, yaitu: *affective, normative*, dan *continuance commitment*. Dimana *Affective commitment* adalah tingkat seberapa jauh seorang karyawan secara emosi terikat, mengenal dan terlibat dalam organisasi. *Continuance commitment* adalah suatu penilaian terhadap biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi, *normative commitment* adalah merujuk kepada tingkat seberapa jauh seseorang secara *psychological* terikat untuk menjadi karyawan dari sebuah organisasi yang didasarkan kepada perasaan seperti kesetiaan, afeksi, kehangatan, kepemilikan, kebanggaan, kesenangan, kebahagiaan (Basriani, 2016)

### *Collaboration*

*Collaboration* didefinisikan sebagai keterlibatan tenaga profesi yang berbeda untuk saling bekerjasama dalam satu team dan bernegosiasi serta menyetujui bagaimana memecahkan masalah pekerjaan yang kompleks dalam menyediakan layanan (Bautista et al., 2021). Menurut *World Health Organization*, praktik kolaborasi interprofesional terjadi saat tenaga kesehatan dari berbagai latar belakang profesi tidak hanya bekerja sama antar mereka, tapi juga dengan pasien, keluarga pasien, perawat dan masyarakat dalam

pemberian pelayanan kesehatan kualitas terbaik di seluruh rangkaian perawatan (Gilbert et al., 2010).

### **Workload**

Beban kerja adalah suatu kondisi yang membebani tenaga kerja, baik secara fisik maupun non fisik dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi tersebut dapat diperberat oleh kondisi lingkungan yang tidak mendukung secara fisik atau non fisik (Nurulita & Sulistiadi, 2023). Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan untuk mendapatkan keserasian dan produktifitas kerja yang tinggi. Beban kerja seorang perawat juga harus sesuai dengan kemampuan individu perawat. Kinerja perawat yang sesuai dengan standar asuhan keperawatan akan menjamin tingginya mutu pelayanan keperawatan kepada pasien (Sulistyowati, 2012).

### **Service Quality**

*Service Quality* merupakan totalitas karakteristik konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan yang tolak ukurnya adalah memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan (Dewi & Muhsin, 2019). *Service Quality* merupakan faktor yang membedakan antara tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka terima di masa depan dan harapan pelanggan atas realialisasi pelayanan yang mereka dapatkan (Romadhoni & Pudjirahardjo, 2016).

Dalam pemberian layanan di rumah sakit, *Service Quality* bisa diartikan sebagai intervensi para petugas medik yang dilakukan secara terintegrasi kepada pasien atau pelanggan secara aman sesuai standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sehingga harapan pasien dapat terpenuhi dan mencapai derajat kesehatan yang optimal (Novita et al., 2023). Mutu pelayanan keperawatan profesionalitas mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reability, tangibles, assurance, responsiveness* dan *empathy*

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas dengan metode survei. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur dan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti, seperti *Competency, Commitment, Collaboration* dan *Workload*. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana sampel yang diambil adalah pasien rawat inap serta perawat RSI Aisyiyah Malang. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert dengan responden diminta memilih satu dari lima tingkatan respons untuk setiap pernyataan, untuk kemudian diolah dan dianalisis untuk memahami pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap *Service Quality RSI Aisyiyah Malang*

## **HASIL PENELITIAN**

**Tabel 1. Hasil Uji t**  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model      | Unstandardized Coefficients |           | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 2.050                       | 1.305     |                           | 1.570 |      |
| Competency | .149                        | .066      | .186                      | 2.268 | .027 |
| Commitment | .141                        | .062      | .209                      | 2.257 | .028 |

|               |       |      |       |       |      |
|---------------|-------|------|-------|-------|------|
| Collaboration | .207  | .099 | .293  | 2.093 | .040 |
| Workload      | -.265 | .105 | -.352 | -     | .014 |
|               |       |      |       | 2.523 |      |

Sumber: Data diolah

### ***Competency* berpengaruh terhadap *Service Quality* RSI Aisyiyah Malang**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* RSI Aisyiyah Malang. Hal ini memiliki makna bahwa kompetensi para perawat RSI Aisyiyah Malang berperan penting dalam memberikan layanan yang berkualitas pada pasien rawat inap. Hasil ini sesuai dengan jawaban mayoritas pasien yang mengisi *qustionnaire*. Dari jawaban yang mereka berikan, mereka setuju bila perawat RSI Aisyiyah memiliki pengetahuan yang memadai dalam melakukan tugas-tugas keperawatan serta memahami karakteristik dan kondisi penyakit yang diderita pasien. Di samping itu para perawat juga terampil dalam mengambil tindakan yang tepat dan cepat bila muncul masalah yang terkait penyakit yang diderita pasien.

Hal ini menunjukkan *Competency* yang dimiliki para perawat RSI Aisyiyah Malang sudah baik dan harus selalu dijaga dan bahkan ditingkatkan, hal ini penting karena perawat merupakan garda terdepan Rumah Sakit dalam memberikan layanan kesehatan bagi pasien yang mencari pengobatan. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aziizir, 2013; Putra et al., 2020) yang menyatakan bahwa *Competency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan

### ***Commitment* berpengaruh terhadap *Service Quality* RSI Aisyiyah Malang**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *commitment* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Service Quality* RSI Aisyiyah Malang. Hal ini memiliki makna bahwa *commitment* para perawat RSI Aisyiyah Malang berperan penting dalam mewujudkan *service quality* yang diberikan pada para pasien. Berdasarkan temuan di lapangan yang didasarkan jawaban yang diberikan mayoritas pasien, mereka setuju bila para perawat RSI Aisyiyah Malang memiliki kepercayaan pada nilai-nilai yang ditegakkan rumah sakit, mau bekerja keras, memiliki loyalitas yang tinggi, serta bangga bekerja di RSI Aisyiyah Malang. Dari pengamatan saat dilakukan survey para perawat juga berkomitmen berkontribusi untuk memberikan layanan terbaik pada para pasien yang berobat. Hal ini mereka lakukan karena merasa bangga bisa berkarier di RSI Aisyiyah Malang.

Temuan ini relevan dengan pernyataan (Tarigan et al., 2005) bahwa *service quality* dapat dicapai bila delapan elemen terpenuhi, salah satunya adalah *commitment* jangka Panjang, di mana seluruh karyawan mau melaksanakan hal yang sama dan terlibat secara penuh dalam proses pekerjaan. Karyawan dengan *commitment* yang tinggi akan selalu berpihak pada organisasi dan memberikan yang terbaik pada organisasi (Rachmaniza, 2020)

### ***Collaboration* Berpengaruh terhadap *Services Quality* RSI Aisyiyah Malang**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *collaboration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Service Quality* RSI Aisyiyah Malang. Hal ini bermakna *collaboration* Perawat dan Dokter di RSI Aisyiyah Malang berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan. dari hasil pengamatan yang dilakukan di RSI Aisyiyah Malang menunjukkan bahwa kolaborasi antara dokter dan perawat RSI Aisyiyah Malang terjalin sangat harmonis, dilandasi sikap profesional serta saling menghargai pendapat antara satu dengan lainnya. Hal ini nampak dari implementasi kualitas layanan yang diberikan oleh baik dokter, perawat maupun tenaga kesehatan lainnya yang selalu memperhatikan

manajemen perawatan pasien yang selalu berkoordinasi dan bekerjasama saling memberikan informasi dengan tujuan kepuasan pasien dalam mencari kesembuhan.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian (Rumanty, 2009) yang menunjukkan bahwa praktek kolaborasi terbentuk disaat seseorang berusaha memuaskan kebutuhannya sendiri dan kebutuhan pihak lain secara maksimal yang dilandasi oleh pengetahuan, sikap professional mulai dari cara komunikasi, cara kerjasama antar perawat dengan dokter sampai pada ketrampilan dalam membuat keputusan terkait kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien.

### **Workload Berpengaruh terhadap Services Quality RSI Aisyiyah Malang**

Hasil uji t menunjukkan bahwa *Workload* berpengaruh negative dan signifikan terhadap *services Quality* RSI Aisyiyah Malang. Hal ini bermakna bahwa ketika *workload* tenaga keperawatan di RSI Aisyiyah Malang tinggi yang berdampak pada kualitas layanan yang mereka berikan pada pasien yang mereka rawat kualitasnya menjadi berkurang.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian (Suryani & Rambe, 2022) yang mengungkapkan beban kerja yang tinggi akan menimbulkan kekelahan dan stres kerja. Kelelahan perawat dalam bekerja dapat menyebabkan terjadinya penyimpangan kerja yang berakibat pada kemunduran kerja sehingga asuhan layanan yang diberikan menjadi kurang maksimal. Pendapat ini diperkuat (Romadhoni & Pudjirahardjo, 2016) yang menyatakan bahwa tingginya beban kerja dapat berdampak pada turunnya kinerja personal rumah sakit.

Beban kerja perawat merupakan seluruh kegiatan atau aktivitas seorang perawat selama bertugas di satu unit keperawatan (Suryani & Rambe, 2022). (Romadhoni & Pudjirahardjo, 2016) mengungkap beberapa negara di Asia Tenggara termasuk Indonesia ditemukan fakta bahwa perawat yang bekerja di rumah sakit mengalami peningkatan kinerja yang disebabkan jumlah perawat, peran perawat belum terdefinisi dengan baik, ketrampilan yang masih kurang serta banyaknya perawat dibebani dengan tugas=tugas non keperawatan.

Di sisi lain pelayanan keperawatan merupakan layanan yang diberikan perawat professional kepada pasien sesuai yang dibutuhkan pasien selama dirawat di rumah sakit, sehingga ada hubungan yang erat antara perawat dengan pasien sebagai penerima jasa keperawatan. Pasien masuk rumah sakit bukan tanpa pertimbangan, mereka masuk dengan harapan tinggi bahwa akan dirawat dengan baik dan dapat kembali pulang dalam keadaan sembuh seperti sediakala.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari layanan Kesehatan di rumah sakit. (Suryani & Rambe, 2022) melaporkan bahwa 70% tenaga Kesehatan di rumah sakit adalah perawat, sedangkan (Gillies, 2000) memperkirakan sekitar 75% tenaga Kesehatan di rumah sakit adalah perawat dan 60 – 70% dari total anggaran digunakan untuk menggaji perawat. Oleh karena itu perencanaan tenaga perawat, terutama dalam menentukan kebutuhan tenaga perawat perlu kerencanan dan dikelola dengan sebaik-baiknya agar tersedia tenaga perawat yang efektif dan efisien. Perawat merupakan kelompok terbesar di rumah sakit, dan baik buruknya pelayanan di rumah sakit berimbas pada Citra rumah sakit, sebab mereka merupakan kelompok terbesar yang memberi jasa layanan keperawatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan dapat disimpulkan bahwa *competency* yang dinilai berdasarkan pengetahuan yang memadai dalam melakukan tugas-tugas keperawatan, memahami karakteristik dan kondisi penyakit yang diderita pasien. serta terampil dalam

mengambil tindakan yang tepat dan cepat bila muncul masalah yang terkait penyakit yang diderita pasien, *commitment* yang dinilai berdasarkan kepercayaan pada nilai-nilai yang ditegakkan rumah sakit, mau bekerja keras, memiliki loyalitas yang tinggi, serta bangga bekerja di RSI Aisyiyah Malang serta *collaboration* yang dinilai berdasarkan kolaborasi antara dokter dan perawat RSI Aisyiyah Malang terjalin sangat harmonis, dilandasi sikap profesional serta saling menghargai pendapat antara satu dengan lainnya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *services quality* RSA Aisyiyah Malang, hal ini mengindikasikan bahwa *competency, commitment dan collaboration* para perawat sudah baik dan didasari jiwa profesional, sehingga mampu meningkatkan *services quality* RSA Aisyiyah Malang.

Hanya saja *competency, commitment dan dan collaboration* yang baik tersebut menjadi berkurang manakala *workload* para perawat mengalami peningkatan, terbukti dari hasil analisis menunjukkan bahwa *workload* para perawat berpengaruh *negative* dan signifikan terhadap *services quality* RSI Aisyiyah Malang yang bermakna bahwa ketika *workload* para perawat RSI Aisyiyah Malang mengalami peningkatan, maka kualitas layanan yang mereka berikan pada pasien menjadi menurun atau berkurang.

## SARAN

Karena variabel yang paling besar mempengaruhi *service quality* di RSI Aisyiyah Malang serta berkorelasi *negative* adalah *Workload*, maka pihak manajemen perlu, 1) mengambil kebijakan yang serius mengenai perencanaan jumlah perawat yang memadai dengan menggunakan metode (WISN) atau *Workload Indicator Staff Need* yang menunjukkan besarnya kebutuhan Tenaga Kesehatan yang didasarkan pada beban kerja. 2) dengan semakin banyaknya rumah sakit yang berdiri di kota Malang, maka *competency, commitment dan collaboration* yang sudah terjalin dengan baik antara dokter dan perawat harus senantiasa dijaga dan bahkan ditingkatkan. 3) untuk lebih menguatkan hipotesis dan model konsep yang terbukti secara empiris, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam pada organisasi atau rumah sakit yang berbeda, baik dengan menggunakan model yang sama maupun dengan cara menambah variabel yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziizir, N. M. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pontianak. *Publika, Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNTAN*, 101. <http://jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/view/40%0Ahttps://jurnafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/download/40/39>
- Basriani, A. (2016). Pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja dosen (studi pada yayasan pendidikan persada bunda pekanbaru). *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, VII(1), 21-34. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/4316%0Ahttps://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/4316/4140>
- Bautista, Robert, John, Zhang, Yan, Gwizdka, & Jacek. (2021). Us physicians' and nurses' motivations, barriers, and recommendations for correcting health misinformation on social media: Qualitative interview study. *JMIR Public Health and Surveillance*, 7(9), 27715. <https://doi.org/10.2196/27715>
- Dewi, A. S., & Muhsin. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3), 1249-1259.
- Fahlevi. (2017). Pengaruh Kompetensi Petugas Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di

- Puskesmas Peureumeue Kabupaten Aceh Barat. *Prosiding Seminar Nasional IKAKESMADA*, 256–265.
- Gilbert, John, H.V., Yan, Jean, Hoffman, & J., S. (2010). A WHO report: Framework for action on interprofessional education and collaborative practice. *Journal of Allied Health*, 39(SUPPL. 1), 196–197.
- Gillies, D. A. (2000). *Manajemen Keperawatan (Sebagai Suatu Pendekatan Sistem)* (Pertama). Yayasan IAPKP.
- Hendryana, & Artanti. (2014). Praktik Kolaborasi Kesehatan Penting untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan - Universitas Padjadjaran. *Kantor Komunikasi Publik Universitas Padjadjaran*, 10(September). <http://www.unpad.ac.id/2014/09/praktik-kolaborasi-kesehatan-penting-untuk-tingkatkan-kualitas-pelayanan-kesehatan/>
- Hidayat, La, Ode, Shabir, Achmad, Mawardi, Ahmad, & Novirianti. (2022). Desain Kerja, Kolaborasi Interprofesional, dan Beban Kerja dengan Penerapan Keselamatan Pasien. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 3(2), 138–147. <https://doi.org/10.36590/kepo.v3i2.452>
- Immaduddin, N. A. (2022). *Sejarah dan Kiprah RSI Aisyiyah Malang*. RSI Aisyiyah Malang. <https://rsiaisyiah-malang.or.id/sejarah/>
- Kartika, Nurbani, Lucia, Sugiarto, & Agus. (2016). Pengaruh Tingkat Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Perkantoran. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 73. <https://doi.org/10.24914/jeb.v17i1.240>
- Kusuma, Meradiana, Widya, Herawati, Fauna, Setiasih, Setiasih, Yulia, & Rika. (2021). Persepsi Tenaga Kesehatan dalam Praktik Kolaborasi Interprofesional di Rumah Sakit di Banyuwangi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 20(2), 106–113. <https://doi.org/10.14710/mkmi.20.2.106-113>
- Lumbantoruan, H. C., & Nurhidayah, R. E. (2023). Implikasi Kolaborasi Interprofesional Terhadap Layanan Keperawatan Berdasarkan Perpektif Holistic Care: Systematic Review. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 8(1), 1–16. <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jumkep/article/view/3504>
- Novita, F., Syukriadi, S., & Riza, S. (2023). Analisis Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Kota Banda Aceh Tahun 2023. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 9(2), 1432–1442. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/3413%0Ahttps://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/download/3413/1696>
- Nurulita, S., & Sulistiadi, W. (2023). Sikap terhadap Interprofessional Collaboration (IPC) antara Dokter dan Perawat: Scoping Review. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 5(2), 137–144. <https://doi.org/10.29313/jiks.v5i2.11729>
- Putra, Kusuma, Bagus, Nyoman, Jodi, S., Antok, I. W. G., Merta, & Ketut, I. (2020). Pengaruh Komitmen Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan PT. BPR Duta Bali. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 2(1), 89–98. <https://doi.org/10.47532/jis.v2i1.57>
- Rachmaniza, S. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Produksi di PT. Sinar Ragamindo Utama Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(1), 11–16. <https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/manajemen/article/view/19509>
- Romadhoni, R. D., & Pudjirahardjo, J. W. (2016). Beban Kerja Obyektif Tenaga Perawat di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 57–66. <https://doi.org/10.20473/jaki.v4i1.2016.57-66>
- Rumanty, E. (2009). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Perawat Tentang Indikator Kolaborasi*



- Terhadap Praktek Kolaborasi Perawat Dokter Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Shalahuddin, A. (2018). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasional dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai PDAM Tirta Khatulistiwa Pontianak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(3), 202. <https://doi.org/10.26418/jebik.v7i3.26875>
- Sukmasari, R. N. (2015). Kolaborasi Dokter dan Perawat Penting untuk Optimalkan Kesembuhan Pasien (p. 2934796). <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-2934796/kolaborasi-dokter-dan-perawat-penting-untuk-optimalkan-kesembuhan-pasien>.
- Sulistiyowati, D. (2012). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian target kinerja individu perawat. In *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Suryani, E., & Rambe, N. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Rsud Kota Padangsidimpuan. *Jurnal Mutiara Ners*, 5(1), 7–14. <https://doi.org/10.51544/jmn.v5i1.1956>
- Susilaningsih, Sri, F., Mediani, S., H., Kurniawan, Titis, Widiawati, Maria, Maryani, Lidya, Meharawati, ., & Ira. (2017). Sosialisasi Model Praktik Kolaborasi Interprofesional Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 6(1), 10–13.
- Tarigan, Rostiana, Huseini, Martani, Usman, & Ihsanuddin. (2005). Kendala-kendala dalam penerapan Total Quality Manajemen ( TQM ) di badan POM Constraints in applying Total of Quality MANagement in National Agency of Drug and Food Control.
- Wickramasinghe, V., & Zoyza, D. N. (2009). A comparative analysis of managerial competency needs across areas of functional specialization. *Journal of Management Development*, 28(4), 344–360. <https://doi.org/10.1108/02621710910947371>
- Wijayanti, Novieastari, Enie, Trisna, Eva, Tutik, Rr, Hariyati, & Sri. (2015). Hubungan gaya kepemimpinan Kepala Ruangan dengan kepuasan dan kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20420931&lokasi=lokal>
- Yulianti, A. (2013). Ratio Kecukupan Perawat: Sebuah Sistematis Review Strategi Keselamatan Pasien. Mutu Pelayanan Kesehatan.Net. <http://mutupelayanankesehatan.net/index.php/component/content/article/22/558>
- Yustikasari, Y. (2022). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Kepatuhan Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Jurnal MONEX*, 01(11), 10–21.