JIKES: JURNAL ILMU KESEHATAN
Tahun 2026, Volume 4, Nomor 2, Bulan Januari-Juni: hlm 431-443
e-ISSN: 2963-069X | URL: https://yptb.org/index.php/jik | e-Mail: jurnalq17@gmail.com

Lisensi: CC-BY

DOI: https://doi.org/10.71456/jik.v4i2.1885

KORELASI PERSEPSI PERAWAT TENTANG KOMPETENSI TERHADAP CITRA PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW

Nazwa Fadlah[1*], & Fitriyati[2]

[*1&2] Program Studi Ilmu Keperawatan, Institut Kesehatan Hermina
*e-Mail: fadlahnazwa7@gmail.com

Submit Tgl: 22-Mei-2026 Diterima Tgl: 22-Mei-2026 Diterbitkan Tgl: 23-Mei-2026

Abstrak: Pelayanan keperawatan merupakan komponen krusial dalam sistem kesehatan di rumah sakit, karena berkaitan langsung dengan mutu layanan dan kepuasan pasien. Kualitas perawat menjadi salah satu elemen yang berdampak pada standard pelayanan keperawatan serta pembentukan persepsi tentang layanan keperawatan di rumah sakit. Cara pandang perawat mengenai kompetensi yang dimiliki dapat memengaruhi sikap, perilaku, dan efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara pandangan perawat mengenai kompetensi dan citra layanan keperawatan di rumah sakit. Metode yang diterapkan adalah tinjauan pustaka dengan mengkaji artikel ilmiah baik lokal maupun internasional yang diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2026 melalui beberapa basis data seperti Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect. Artikel yang digunakan dipilih berdasarkan relevansi topik terkait kompetensi perawat, pandangan perawat, kualitas layanan, dan citra layanan keperawatan. Hasil dari kajian ini mengungkapkan bahwa kompetensi perawat yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. Perawat yang memiliki pandangan positif terhadap kompetensinya cenderung memberikan pelayanan yang lebih responsif, empatik, dan profesional, sehingga meningkatkan kepuasan pasien sekaligus membangun citra layanan keperawatan yang baik. Selain itu, aspek kualitas layanan seperti keandalan, responsif, jaminan, empati, dan bentuk fisik juga memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan keperawatan. Kesimpulan dari tinjauan pustaka ini menegaskan bahwa pandangan perawat tentang kompetensi berkaitan dengan citra layanan keperawatan di rumah sakit. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, pengembangan profesional, dan penilaian layanan harus dilakukan secara terus-menerus untuk memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Kompetensi Perawat; Persepsi Perawat; Citra Pelayanan; Pelayanan Keperawatan

Abstract: *Nursing services are a crucial component of the hospital healthcare system because they are directly related to service quality and patient satisfaction. The quality of nursing care influences healthcare standards and shapes public perceptions of nursing services in hospitals. Nurses' perceptions of their competencies can affect their attitudes, behaviors, and effectiveness in providing patient care. This literature review aims to identify the relationship between nurses' perceptions of competency and the image of nursing services in hospitals. The method used was a literature review by analyzing local*

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

and international scientific articles published between 2021 and 2026 from databases including Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect. The selected articles focused on nurse competency, nurses' perceptions, service quality, and the image of nursing care. The findings showed that nurse competency, including knowledge, skills, and professional attitudes, is associated with improved quality of nursing services. Nurses who have positive perceptions of their competencies tend to provide more responsive, empathetic, and professional care, which increases patient satisfaction and strengthens the positive image of nursing services. Furthermore, service quality dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical appearance also influence patient perceptions of nursing care. In conclusion, nurses' perceptions of competency are related to the image of nursing services in hospitals. Therefore, continuous competency improvement through training, professional development, and service evaluation is necessary to enhance the quality of nursing services.

Keywords: *Nursing Competence; Nurse Perception; Service Image; Nursing Services*

Cara mengutip Fadlah, N., & Fitriyati. (2026). Korelasi Persepsi Perawat tentang Kompetensi terhadap Citra Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit: Literatur Review. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, *4*(2), 431–443. https://doi.org/10.71456/jik.v4i2.1885

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan indikator penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Rumah sakit, sebagai lembaga kesehatan, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang aman, efektif, dan berpusat pada pasien. Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dari sistem kesehatan rumah sakit. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan dan oleh karena itu memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. (Ali *et al.*, 2024).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dalam pelayanan kesehatan yang terpusat pada pemenuhan kebutuhan biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien melalui proses keperawatan yang sistematis. Dalam praktiknya, pelayanan keperawatan tidak hanya menekankan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi terapeutik, empati, dan profesionalisme perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien.(Alharbi *et al.*, 2023).

Kualitas pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh banyak hal, di antara nya adalah kemampuan perawat. Kemampuan perawat mencakup pemahaman, keterampilan, dan sikap profesional dalam memberikan layanan sesuai dengan standar praktik keperawatan yang berlaku. Perawat yang kompeten mampu melakukan pengkajian, menentukan intervensi, serta memberikan pelayanan yang aman dan efektif kepada pasien. Kompetensi yang baik juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien. (Labrague, 2025).

Persepsi perawat terhadap kompetensi yang dimiliki juga menjadi faktor penting dalam praktik keperawatan. Persepsi yang positif dapat meningkatkan rasa percaya diri, motivasi kerja, dan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan profesional. Perawat yang memiliki persepsi baik terhadap kompetensinya cenderung lebih responsif, empatik, dan komunikatif terhadap pasien sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Febriani *et al.*, 2024).

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

Citra pelayanan keperawatan merupakan gambaran atau persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat selama proses perawatan. Citra pelayanan terbentuk dari pengalaman pasien dalam menerima pelayanan, seperti ketepatan tindakan, komunikasi, sikap perawat, kecepatan pelayanan, serta perhatian yang diberikan kepada pasien. Dalam konsep SERVQUAL, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Siagian *et al.,* 2024)

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kompetensi perawat memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian (Nurdin *et al.,* 2025). menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian lain juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan mendorong terbentuknya citra pelayanan yang baik (Zubaidah *et al*., 2025).

Namun demikian, penelitian yang secara khusus membahas hubungan persepsi perawat tentang kompetensi terhadap citra pelayanan keperawatan masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan *literature review* untuk menganalisis hubungan persepsi perawat tentang kompetensi terhadap citra pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan melalui pengembangan kompetensi perawat secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan melakukan telaah terhadap artikel ilmiah yang berkaitan dengan persepsi perawat tentang kompetensi dan citra pelayanan keperawatan di rumah sakit. Sumber artikel diperoleh melalui *database* Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect.

Kriteria inklusi dalam *literature review* ini meliputi artikel nasional dan internasional yang dipublikasikan pada tahun 2021–2026, artikel dengan topik kompetensi perawat, persepsi perawat, kualitas pelayanan keperawatan, dan citra pelayanan keperawatan, serta artikel yang tersedia dalam bentuk full text. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian dan artikel yang tidak memiliki struktur penelitian yang jelas.

Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel meliputi "*nurse competence", "nurse perception", "nursing service image", "quality of nursing care", "patient satisfaction",* dan *"service quality*". Proses seleksi artikel dilakukan dengan membaca judul, abstrak, serta isi artikel untuk menentukan kesesuaian dengan tujuan penelitian.

Data dari artikel yang telah dipilih kemudian dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi hasil penelitian yang berkaitan dengan hubungan kompetensi perawat terhadap citra pelayanan keperawatan. Selanjutnya dilakukan sintesis hasil penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai hubungan persepsi perawat tentang kompetensi terhadap citra pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

Tabel 1. Elemen PICOS 1

Komponen	Keterangan
P: Population	Perawat yang bekerja di rumah sakit.
I: Intervention	Persepsi perawat tentang kompetensi.
C: Comparison	Persepsi kompetensi baik dan kurang baik / tidak ada pembanding khusus.
O: Outcome	Citra pelayanan keperawatan di rumah sakit.
S: Study Design	Cross-sectional, descriptive study, quantitative study, correlational study, literature review.

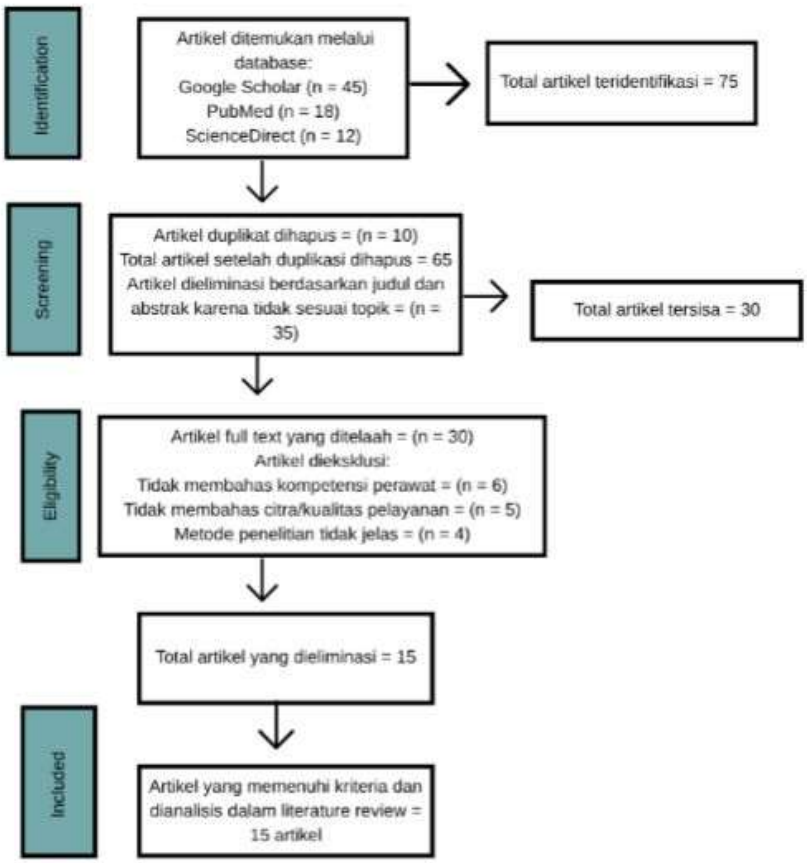
Tabel 2. Kriteria Inklusi Pemilihan Artikel

No	Kriteria Inklusi
1.	Artikel penelitian nasional dan internasional yang membahas persepsi perawat tentang kompetensi dan citra pelayanan keperawatan.
2.	Artikel dipublikasikan pada tahun 2021–2026.
3.	Artikel dalam bentuk full text.
4.	Artikel menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.
5	Artikel menggunakan desain penelitian kuantitatif, cross-sectional, correlational study, descriptive study, atau literature review.

Kriteria yang digunakan untuk memilih artikel dirancang agar sesuai dengan tujuan studi serta menjamin bahwa artikel tersebut berkualitas dan relevan dengan topik tinjauan pustaka. Artikel yang dipilih merupakan hasil penelitian baik dari dalam negeri maupun luar negeri yang mengeksplorasi pandangan perawat mengenai kemampuan dan citra dari pelayanan keperawatan, diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2026, tersedia dalam bentuk *full text*, menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa Inggris, serta menggunakan desain penelitian kuantitatif, *cross-sectional, correlational study, descriptive study*, atau *literature review.*

Proses seleksi artikel dalam literature review ini menggunakan pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) untuk meningkatkan transparansi proses identifikasi dan seleksi artikel penelitian (Page et al., 2021). Pencarian artikel dilakukan melalui database Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect menggunakan kata kunci "*nurse competence", "nurse perception", "service quality",* dan *"nursing service image*". Dari hasil pencarian diperoleh sebanyak 75 artikel. Setelah dilakukan penghapusan artikel duplikat sebanyak 10 artikel, diperoleh 65 artikel untuk proses screening. Selanjutnya dilakukan seleksi berdasarkan judul dan abstrak sehingga 35 artikel

dieliminasi karena tidak sesuai dengan topik penelitian. Sebanyak 30 artikel full text kemudian ditelaah lebih lanjut. Dari hasil telaah tersebut, 15 artikel dieliminasi karena tidak membahas kompetensi perawat secara spesifik, tidak membahas citra pelayanan keperawatan, serta metode penelitian yang tidak jelas. Dengan demikian, total artikel yang digunakan dalam *literature review* ini sebanyak 15 artikel.



HASIL

Berdasarkan penelusuran melalui berbagai sumber seperti Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect, diperoleh 15 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi untuk dianalisis dalam tinjauan literatur ini. Semua artikel tersebut mengkaji hubungan antara kemampuan perawat, mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, dan citra pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Analisis yang dilakukan menegaskan bahwa kemampuan perawat memiliki keterkaitan positif dengan mutu pelayanan keperawatan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perawat yang memiliki kemampuan yang baik

cenderung memberikan pelayanan yang lebih responsif, empatik, komunikatif, dan profesional.

Di samping itu, beberapa artikel menekankan bahwa pandangan positif perawat mengenai kompetensinya dapat meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan dalam komunikasi terapeutik, dan sikap caring saat memberikan asuhan keperawatan. Ini berdampak pada kenaikan kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima.

Temuan dari tinjauan ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh *aspek reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangibles*. Layanan yang dijalankan dengan cepat, akurat, ramah, dan profesional dapat menciptakan persepsi positif dari pasien mengenai pelayanan keperawatan, sekaligus meningkatkan citra rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil dari tinjauan literatur ini menunjukkan bahwa pandangan perawat tentang kemampuannya memiliki kaitan dengan citra pelayanan keperawatan di rumah sakit. Semakin baik pandangan perawat terhadap kompetensinya, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan citra positif untuk pelayanan keperawatan. pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan citra positif untuk pelayanan keperawatan.

Tabel 3. Hasil Artikel Penelitian yang Terpilih dan Dianalisis

No	Nama Peneliti	Judul	Tahun	Metodologi	Hasil
1.	Permana I,*et al.*	Pengaruh Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Pada Rsud Waled Kabupaten Cirebon)	2021	Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian analitik untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap kepuasan pasien rawat inap. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada pasien dan dianalisis menggunakan uji statistik.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit dan kepuasan pasien, dimana beberapa dimensi seperti tangibles, responsiveness, dan empathy memiliki pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mencerminkan kemampuan dan kompetensi tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan citra rumah sakit.
2.	Nurdin et al.	Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inao	2025	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan metode cross-sectional.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

		Pada RSUD Sayang Kabupaten Cianjur		Sampel penelitian diambil dari pasien rawat inap di RSUD Sayang Kabupaten Cianjur dengan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat terhadap kepuasan pasien.	rawat inap, baik secara simultan maupun parsial. Di antara ketiga variabel tersebut, keterampilan perawat memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.
3.	Mrayyan et al.	Competency in nursing practice: a concept analysis	2023	Penelitian ini merupakan concept analysis dengan menggunakan metode Walker dan Avant. Peneliti melakukan telaah literatur dari beberapa database seperti PubMed, Scopus, dan CINAHL untuk mengidentifikasi atribut, antecedent, dan konsekuensi dari kompetensi dalam praktik keperawatan. Dari hasil seleksi, dipilih beberapa artikel yang dianalisis secara sistematis untuk membentuk definisi konsep kompetensi keperawatan.	Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi dalam praktik keperawatan merupakan konsep yang multidimensional yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan penilaian diri dalam memberikan asuhan keperawatan. Kompetensi juga dipengaruhi oleh pengalaman dan pembelajaran berkelanjutan, serta berdampak pada peningkatan keselamatan pasien, kualitas pelayanan, dan hasil perawatan pasien.
4.	Sumiyati I., Fauziyah A.	Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra	2024	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan responden merupakan pasien rawat jalan yang menerima pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Setia Mitra. Data dikumpulkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat citra pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Sebagian besar responden menilai bahwa perawat memiliki kompetensi yang baik, ditinjau dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam memberikan asuhan keperawatan. Dimensi

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

				menggunakan kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk melihat distribusi tingkat kepuasan.	kualitas pelayanan seperti empati, responsivitas, dan keandalan perawat berkontribusi terhadap terbentuknya citra pelayanan keperawatan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi perawat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan keperawatan yang berdampak pada peningkatan citra pelayanan di rumah sakit.
5.	Febriani P, Haryani A	Persepsi Perawat Tentang Profesionalisme, Kompetensi Keperawatan	2024	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif fenomenologi, jumlah sampel 13 partisipan, teknik purposive sampling.	Hasil menunjukkan bahwa persepsi perawat tentang profesionalisme adalah perawat yang mampu mengatasi masalah pasien melalui asuhan keperawatan yang didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, empati, dan caring, serta bekerja sesuai aturan dan memiliki integritas. Persepsi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.
6.	Ali J, Jusoh A.	Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework	2024	Pendekatan konseptual (conceptual framework study)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, kepercayaan masyarakat, serta loyalitas terhadap institusi pelayanan kesehatan.
7.	Zubaidah et al.	Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles terhadap Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya	2025	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik. Sampel diambil dari pasien rawat jalan dengan teknik sampling tertentu. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mengukur kualitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kunjungan ulang. Kepuasan pasien juga menjadi variabel perantara yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kunjungan ulang, sehingga semakin

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

				pelayanan, kepuasan pasien, dan kunjungan ulang, kemudian dianalisis menggunakan analisis statistik (regresi atau jalur) untuk mengetahui pengaruh antar variabel.	baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan dan peluang kunjungan ulang pasien.
8.	Labrague L.	How Does Nurse Compassion Competence Influence Patient Safety Incidents? Exploring the Mediating Role of Safety Standards Adherence	2025	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional* pada 455 perawat, dengan analisis menggunakan *Hayes Macro Model*.	Hasil menunjukkan bahwa kompetensi perawat berpengaruh positif terhadap kepatuhan standar keselamatan dan berpengaruh negatif terhadap kejadian keselamatan pasien, serta kepatuhan tersebut memediasi hubungan keduanya. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi perawat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan citra pelayanan keperawatan

Berdasarkan Tabel 3, semua artikel yang telah ditelaah menunjukkan ada-nya koneksi antara kemampuan perawat dengan mutu layanan keperawatan, kepuasan pasien, serta reputasi rumah sakit. Kemampuan perawat yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, empati, dan keahlian dalam komunikasi terapeutik memiliki peranan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan. Sebagian besar penelitian mengungkapkan bahwa perawat dengan kompetensi yang tinggi lebih cenderung untuk memberikan layanan yang responsif, profesional, dan berfokus pada kebutuhan pasien, sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima.

Di samping itu, beberapa artikel menunjukkan bahwa pandangan positif perawat mengenai kemampuan yang mereka miliki dapat memperkuat rasa percaya diri, profesionalisme, serta sikap peduli saat memberikan perawatan keperawatan. Aspek-aspek kualitas layanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan elemen fisik juga ditemukan memiliki dampak terhadap kepuasan pasien dan pembentukan citra layanan rumah sakit. Dengan kata lain, hasil tinjauan pustaka menunjukkan bahwa semakin positif penilaian perawat terhadap kompetensi mereka, maka semakin baik pula kualitas layanan keperawatan yang diberikan, yang pada gilirannya berdampak pada citra pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

PEMBAHASAN

Kompetensi Perawat dalam Pelayanan Keperawatan

Kompetensi seorang perawat adalah kapabilitas profesional yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kemampuan berpikir secara kritis dalam memberikan layanan keperawatan kepada pasien. Kompetensi menjadi salah satu elemen vital dalam memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan, sebab perawat adalah tenaga kesehatan yang paling sering berhadapan langsung dengan pasien sepanjang proses perawatan. Temuan dari tinjauan pustaka menunjukkan bahwa kompetensi perawat berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit.

Studi oleh Nurdin et al. (2025) menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap, dan keterampilan perawat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien yang dirawat inap. Keterampilan perawat menjadi faktor utama karena berhubungan langsung dengan tindakan keperawatan yang dilakukan kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mrayyan et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi keperawatan adalah konsep multidimensional, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kemampuan untuk mengevaluasi diri, serta pengalaman klinis yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Kompetensi yang baik memungkinkan perawat untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu, aman, dan memenuhi standar praktik keperawatan. Selain itu, kompetensi juga terkait dengan kemampuan dalam komunikasi terapeutik, pengambilan keputusan klinis, serta kemampuan perawat dalam memberikan edukasi kepada pasien. Perawat yang memiliki kompetensi cenderung lebih percaya diri dalam memberikan pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kualitas asuhan keperawatan secara maksimal.

Persepsi Perawat tentang Kompetensi

Persepsi perawat mengenai kompetensi adalah evaluasi perawat terhadap keahlian profesional yang dimiliki saat memberikan pelayanan keperawatan. Pandangan positif tentang kompetensi bisa meningkatkan semangat kerja, kepercayaan diri, serta professionalisme perawat dalam merawat pasien.

Temuan dari penelitian Febriani dan Haryani (2024) menunjukkan bahwa perawat yang profesional adalah mereka yang mampu mengatasi permasalahan pasien melalui asuhan keperawatan yang berlandaskan pada pengetahuan, keterampilan, empati, dan perhatian. Persepsi yang baik mengenai kompetensi akan mempengaruhi sikap perawat dalam memberikan layanan yang lebih responsif dan terfokus pada kebutuhan pasien.

Selain itu, persepsi terhadap kompetensi juga dipengaruhi oleh pendidikan, pengalaman, pelatihan, suasana kerja, dan dukungan organisasi. Suasana kerja yang mendukung pengembangan kompetensi dapat meningkatkan kepercayaan perawat dalam melaksanakan tanggung jawab profesionalnya. Sebaliknya, suasana kerja yang tidak mendukung dapat berdampak pada motivasi dan kualitas pelayanan keperawatan.

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

Citra Pelayanan Keperawatan

Citra pelayanan keperawatan mencerminkan bagaimana pasien menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat sepanjang proses perawatan di rumah sakit. Gambaran ini dibentuk lewat pengalaman pasien saat menerima pelayanan, mencakup ketepatan tindakan, kemampuan dalam berkomunikasi, rasa empati, waktu pelayanan, serta sikap profesional dari perawat.

Dalam framework SERVQUAL, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima aspek kunci yakni keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan aspek fisik. Penelitian oleh Permana et al. (2021) menunjukkan bahwa aspek tangibles, responsivitas, dan empati memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dan persepsi mengenai rumah sakit. Temuan ini didukung oleh penelitian Zubaidah et al. (2025) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien serta kemungkinan pasien untuk kembali berkunjung ke rumah sakit.

Pelayanan yang diberikan dengan cepat, akurat, bersahabat, dan profesional dapat meningkatkan pandangan positif pasien terhadap pelayanan keperawatan. Sebaliknya, layanan yang kurang responsif dan kurang menunjukkan empati dapat menurunkan kepuasan pasien dan dapat memengaruhi citra pelayanan rumah sakit secara negatif.

Korelasi Persepsi Perawat tentang Kompetensi terhadap Citra Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tinjauan pustaka, terungkap bahwa pandangan perawat mengenai kompetensi berhubungan dengan citra layanan keperawatan di rumah sakit. Perawat yang memandang kompetensinya dengan positif cenderung menunjukkan profesionalisme saat memberikan pelayanan kepada pasien. Profesionalisme ini terbukti melalui kemampuan komunikasi yang efektif, perilaku peduli, pelayanan yang cepat tanggap, serta ketepatan dalam mengambil tindakan keperawatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Labrague (2025) menunjukkan bahwa kompetensi perawat berkontribusi positif terhadap kepatuhan terhadap standar keselamatan pasien dan berdampak negatif pada insiden keselamatan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kompetensi yang baik tidak hanya berperan dalam meningkatkan mutu layanan, tetapi juga mendukung keselamatan pasien selama proses perawatan.

Lebih lanjut, penelitian oleh Ali dan Jusoh (2024) mengungkapkan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien, kepercayaan masyarakat, dan loyalitas terhadap lembaga pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kompetensi perawat yang tinggi akan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang pada gilirannya menciptakan citra layanan rumah sakit yang positif.

Secara keseluruhan, hasil dari tinjauan pustaka menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi perawat terhadap kompetensi mereka, maka semakin baik pula kualitas pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien dan membangun citra positif mengenai pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

KESIMPULAN

Tinjauan pustaka ini mengungkapkan bahwa persepsi perawat mengenai kompetensi memiliki kaitan dengan citra pelayanan keperawatan di fasilitas kesehatan. Kompetensi yang dimiliki perawat, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional, memainkan peranan penting dalam memperbaiki mutu layanan keperawatan. Perawat yang memiliki pandangan positif terhadap kemampuannya cenderung memberikan layanan yang lebih responsif, empatik, profesional, dan berfokus pada kebutuhan pasien.

Citra pelayanan keperawatan dibentuk oleh pengalaman pasien terhadap mutu layanan yang diterima, terutama berhubungan dengan elemen keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan kualitas fisik. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi akan berkontribusi pada meningkatnya kepuasan pasien dan membangun citra positif untuk rumah sakit.

Dengan demikian, perlu adanya tindakan untuk meningkatkan kompetensi perawat melalui program pelatihan, pendidikan berkelanjutan, supervisi, dan evaluasi layanan secara rutin untuk mendukung perbaikan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Alharbi, H. F., Alzahrani, N. S., Almarwani, A. M., Asiri, S. A., & Alhowaymel, F. M. (2023). Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nursing Open*, *10*(5), 3253–3262. https://doi.org/10.1002/nop2.1577

Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2024). Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework. *International Journal of Quality and Reliability Management*, *41*(2), 608–627. https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136

Febriani, P., Haryani, A., Wulandari, I., Kamal, M., & Rizkianti, I. (2024). Persepsi Perawat Tentang Profesionalisme Keperawatan. *Journal Center of Research Publication in Midwifery and Nursing*, *8*(1), 65–75. https://doi.org/10.36474/CARING.V8I1.321

Labrague, L. J. (2025). How Does Nurse Compassion Competence Influence Patient Safety Incidents? Exploring the Mediating Role of Safety Standards Adherence. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, *22*(5). https://doi.org/10.1111/WVN.70071

Mrayyan, M. T., Abunab, H. Y., Abu Khait, A., Rababa, M. J., Al-Rawashdeh, S., Algunmeeyn, A., & Abu Saraya, A. (2023). Competency in nursing practice: a concept analysis. *BMJ Open*, *13*(6). https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-067352

Nurdin, A., Prihana, E., & Rudiansah, B. (2025). PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP DAN KETERAMPILAN PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RSUD SAYANG KABUPATEN CIANJUR. *Jurnal Tata Kelola Dan Kebijakan Publik*, *1*(3), 406–411. https://jurnal.prestasiku.org/index.php/jtkkp/article/view/66

Copyright©2026: Nazwa Fadlah, & Fitriyati

Siagian, A. N., Girsang, E., & Siregar, S. D. (2024). ANALISIS KUALITAS MUTU PELAYANAN KESEHATAN (TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY) PADA RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM ROYAL PRIMA, MEDAN. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, *9*(2), 9–15. https://doi.org/10.30602/JVK.V9I2.1130

Zubaidah, M., Wijaya, U., & Surabaya, P. (2025). PENGARUH RELIABILITY, RESPONSSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, TANGIBLES TERHADAP KUNJUNGAN ULANG MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT TINGKAT III BRAWIJAYA. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, *8*(2), 210–222. https://doi.org/10.37504/map.v8i2.719