

PERSEPSI PASIEN TERHADAP KOMPETENSI PROFESIONAL PERAWAT

PATIENT PERCEPTION OF NURSES' PROFESSIONAL COMPETENCIES

Meida Agnes Wijaya^{1*}, Gilny Aileen Rantung²

Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia

*Email: meydawijaya@rocketmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Keberadaan perawat sebagai pemberi pelayanan kesehatan sangatlah penting, masyarakat modern saat ini menuntut profesionalisme perawat dalam pelaksanaan tugasnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat di Rumah Sakit Advent Bandung. **Metode:** Deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Kuesioner berisi 22 jumlah butir pernyataan yang diadaptasi dari delapan kompetensi perawat menurut Lenburg et al. (2009). Populasi yang digunakan adalah pasien dewasa diruang rawat inap Rumah Sakit Advent Bandung dengan sampel berjumlah 57 pasien dipilih secara *purposive sampling*. Pengukuran dilakukan dengan menghitung mean skor. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik (Mean 3,94). Butir yang dipersepsikan paling dominan adalah butir pernyataan "perawat menghargai budaya/agama yang dimiliki pasien" yang termasuk kedalam keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial dengan mean 4,39. Butir yang dipersepsikan kurang dominan adalah butir pernyataan "Perawat memiliki pengetahuan diluar bidang ilmunya (ilmu alam, sosial, politik)" yang termasuk dalam keterampilan mengintegrasikan pengetahuan dengan mean 3,33. **Diskusi:** Kompetensi profesional perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam kategori yang tinggi dengan interpretasi baik.

Kata Kunci: Persepsi pasien, Kompetensi Profesional Perawat

ABSTRACT

Introduction: The existence of nurses as health care providers is essential, nowadays modern society demands nurses professionalism in their duties performances. The purpose of this study was to analyze the patient's perception of the professional competence of nurses in Bandung Adventist Hospital. **Method:** Descriptive method using a questionnaire as an instrument. The questionnaire contains 22 statements that was adapted from the eight competencies of nurses according to Lenburg et al. (2009). The population used was hospitalized adult patients admitted in Bandung Adventist Hospital with a total of 57 patients selected by purposive sampling. Measurement was done by calculating the mean score. **Result:** The results showed that patient's perception to the professional competencies of nurses in Bandung Adventist Hospital is in a good interpretations (Mean 3,94). Item that is perceived most dominant is a statement "nurses appreciate the culture/religion possessed patient" that was included in the social care skills and social relations with the mean of 4.39. Item that is perceived less dominant is a statement "Nurses have knowledge beyond the field of science (natural science, social, political)" which is included in integrate knowledge skill with mean of 3.33. **Discussion:** Professional competencies of nurses in Bandung Adventist Hospital was included in the high category with a good interpretation.

Keywords: Patient's perception, nurses professional competencies

JURNAL
SKOLASTIK
KEPERAWATAN

Vol. 1, No.1
Januari – Juni 2015

ISSN: 2443 – 0935
E-ISSN: 2443 - 1699

PENDAHULUAN

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang selalu melakukan kontak langsung dengan pasien. Perawat adalah sebuah profesi yang tak akan mungkin luput dari pandangan masyarakat melalui media massa yang ada. Citra, reputasi dan kepedulian perawat merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting terhadap kepuasan klien. Dengan demikian klien akan memandang dan memilih rumah sakit mana yang akan dipilih untuk proses penyembuhan (Hantiantoro, 2012). Penelitian yang mendukung adalah penelitian Peluw (2007) yang menggambarkan adanya persepsi yang negatif seperti tindakan yang kurang tepat, kurang terampil, kurang komunikasi dengan pasien dan kurang cepat menanggapi keluhan pasien.

Hasil survei persepsi pengguna jasa pelayanan kesehatan di RS Sanglah Denpasar yang dilakukan oleh Muninjaya (2004), 84,96% menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Responden terbanyak mengomentari perawat yang tidak ramah dan judes, ruangan perawatan yang kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat waktu dan sarana parkir yang kurang memadai.

Berdasarkan penelitian Suryawati yang dikutip dari Wulandari (2012) mengenai kepuasan pasien terhadap loyalitas perawat di Rumah Sakit Umum Jawa Tengah menyimpulkan bahwa prioritas pasien puas dengan pelayanan yg telah diterima dari rumah sakit dengan presentase terendah pada kondisi fisik ruang perawatan pasien 68,62% dan tertinggi pada pelayanan dokter 76,24% tanpa mengesalkan perhatian pada pelayanan yang lain, kondisi kebersihan, keindahan, dan kenyamanan ruang perawatan pasien terdapat 24,73% responden menyatakan kurang atau tidak memuaskan, maka berurutan yang paling bermasalah yaitu kondisi fisik ruang perawatan, sarana medis dan obat-obatan, pelayanan makan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan

masuk rumah sakit, pelayanan perawat dan dokter.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendra dalam Ramlibidullah (2010) di Rumah Sakit Umum Daerah Luwuk Kabupaten Banggai tahun 2008 tentang persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan dari 64 responden yang diteliti didapatkan 74,8% tingkat kepuasan belum sesuai harapan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyarini (2005) dari Universitas Gunadarma mengenai makna profesionalisme perawat dalam perspektif pasien melibatkan 6 orang responden menyatakan bahwa beberapa partisipan mengaku bahwa perawat pada umumnya memperhatikan pasien dengan baik, namun beberapa orang lain belum mendapat perhatian yang tulus ikhlas dan tindakan yang tepat dari perawat, bahkan masih ditemukan tindakan-tindakan yang tidak etis. Partisipan menemukan makna bahwa keberadaan perawat sangat penting dan mereka sangat membutuhkan perawat profesional. Salah satu makna yang ditemukan dari partisipan adalah dengan adanya profesionalisme, perawat tidak akan melakukan kesalahan dalam tindakan perawatan.

Mengingat pentingnya peran profesional perawat dalam pelayanan kesehatan, maka perlu dilakukan penelitian tentang profesionalisme perawat dari kaca mata penerima layanan, yaitu pasien itu sendiri. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat di Rumah Sakit Advent Bandung.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Advent di Kota Bandung, yang merupakan RS Swasta Tipe B dengan jumlah tempat tidur sebanyak 290. Sampel

yang digunakan sebanyak 57 orang pasien yang dipilih dengan *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 22 butir pernyataan dan diadaptasi dari delapan kompetensi perawat menurut Lenburg et al. (2009). Instrumen telah melalui uji validasi menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* (0.965). Setelah semua data terkumpul dan kuesioner telah diisi oleh responden selanjutnya data dianalisis dan diinterpretasikan untuk menjawab kesepuluh identifikasi masalah yang ada dengan rumus *mean*. Nilai rata-rata atau mean kemudian diurutkan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah dan diinterpretasikan ke dalam kategori persepsi pasien sesuai tabel 1.

Tabel 1. Interpretasi Persepsi Pasien

Nilai	Kategori	Interpretasi
1,00 – 1,49	Sangat rendah	Persepsi sangat tidak baik
1,50 – 2,49	Rendah	Persepsi kurang baik
2,50 – 3,49	Sedang	Persepsi cukup
3,50 – 4,49	Tinggi	Persepsi baik
4,50 – 5,00	Sangat tinggi	Persepsi sangat baik

HASIL

Setelah semua data terkumpul dan diolah maka berikut adalah hasil data deskriptif persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat.

Tabel 2. Rata-rata persepsi pasien berdasarkan Leinburg

No	Kompetensi	Mean
1	Keterampilan mengkaji dan intervensi	3.97
2	Keterampilan komunikasi	3.99
3	Keterampilan berpikir kritis	3.77
4	Keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial	4.11
5	Keterampilan manajemen	4.01
6	Keterampilan kepemimpinan	3.93
7	Keterampilan pengajaran	3.96
8	Keterampilan mengintegrasikan pengetahuan	3.68
<i>Mean</i>		3.94

Berdasarkan dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti rata-rata persepsi pasien terhadap keterampilan mengkaji dan intervensi adalah 3.97 dengan kategori tinggi dan interpretasi baik. Rata-rata keterampilan komunikasi adalah 3.99 dengan kategori tinggi dan interpretasi baik. Rata-rata keterampilan berpikir kritis adalah 3.77 dengan kategori tinggi dan interpretasi baik. Rata-rata keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial adalah 4.11 dengan kategori tinggi dan interpretasi baik. Rata-rata keterampilan manajemen adalah 4.01 dengan kategori tinggi dan interpretasi baik. Rata-rata keterampilan kepemimpinan adalah 3.93, keterampilan pengajaran, dan keterampilan mengintegrasikan pengetahuan kompetensi profesional perawat di Rumah Sakit Advent Bandung adalah 3.94.

Pada tabel 3, ditunjukkan bahwa kompetensi profesional yang dimiliki perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki rata-rata sebesar 3.94. Keterampilan yang paling dominan adalah keterampilan terhadap kepedulian sosial dan relasi sosial dengan rata-rata 4.11. Sedangkan keterampilan yang kurang dominan adalah keterampilan mengintegrasikan pengetahuan dengan rata-rata 3.68. Berdasarkan butir-butir pernyataan tersebut diatas, maka secara keseluruhan persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat berada dalam kategori yang tinggi dengan interpretasi baik.

PEMBAHASAN

Manahan (2008:63-64) menyatakan bahwa persepsi adalah gambaran seseorang tentang sesuatu objek yang menjadi fokus permasalahan yang sedang terjadi. Dalam Undang-undang No 44 Tahun 2009 salah satu hak pasien adalah Memeroleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Kusnanto (2004:91) menyebutkan bahwa keperawatan profesional adalah tindakan mandiri

Tabel 3. Nilai rata-rata dan tingkatan sub-kompetensi

No. Item	Pernyataan	Jumlah Responden	Mean	Ranking
11	Perawat menghargai budaya/agama yang dimiliki pasien	57	4.39	1
10	Perawat meminta persetujuan kepada pasien sebelum melakukan tindakan	57	4.26	2
2	Perawat melakukan pemeriksaan dan memonitor kondisi pasien	57	4.18	3
6	Perawat mampu berkomunikasi baik dengan tim kerja (dokter, perawat lain, fisioterapi)	57	4.05	4
16	Perawat mampu bekerjasama dengan tim kesehatan lainnya	57	4.05	4
4	Perawat mampu berbicara dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dan keluarga pasien	57	4.02	5
13	Perawat bertanggungjawab terhadap pasien	57	4.02	5
14	Perawat melibatkan pasien dan keluarga pasien dalam proses perawatan	57	4.02	5
19	Perawat memberikan penjelasan terhadap prosedur atau tindakan yang akan dilakukan	57	4.02	5
1	Perawat memberikan perlindungan dan keamanan kepada pasien	57	3.98	6
15	Perawat menggunakan alat-alat/ material medis secara hati-hati	57	3.98	6
18	Perawat mengajarkan kepada pasien dan relasi pasien tentang pemulihan kesehatan pasien	57	3.98	6
5	Perawat mau mendengarkan pernyataan/pertanyaan yang disampaikan oleh pasien dan keluarga pasien	57	3.89	7
20	Perawat mampu menjelaskan dan memberikan informasi yang dibutuhkan pasien	57	3.89	7
8	Perawat mampu menjawab pertanyaan yang diberikan pasien/keluarga pasien	57	3.88	8
21	Perawat memiliki pengetahuan dalam bidang ilmunya	57	3.86	9
17	Perawat melakukan perencanaan dengan pasien dalam proses perawatan	57	3.81	10
3	Perawat melakukan tindakan dengan tidak ragu-ragu	57	3.75	11
7	Perawat memberikan masukan terhadap masalah kesehatan fisik, mental, sosial, spiritual	57	3.74	12
9	Perawat melakukan pengambilan keputusan sesuai kebutuhan pasien	57	3.68	13
12	Perawat membela kepentingan pasien	57	3.68	13
22	Perawat memiliki pengetahuan diluar bidang ilmunya	57	3.33	14
Nilai Rata-rata Total Pernyataan			3.94	

perawat dalam bentuk pelayanan profesional bersifat kolaboratif dengan klien dan tenaga kesehatan lain dalam memberikan asuhan keperawatan sesuai lingkup wewenang dan tanggung jawabnya. Lenburg dalam Widyarini (2005) membagi keterampilan menjadi delapan sub keterampilan yaitu:

keterampilan mengkaji dan intervensi, keterampilan komunikasi, keterampilan berpikir kritis, keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial, keterampilan manajemen, keterampilan kepemimpinan, keterampilan pengajaran, dan keterampilan mengintegrasikan pengetahuan.

Persepsi pasien terhadap keterampilan mengkaji dan intervensi perawat termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keterampilan dalam melakukan pengkajian dan memberikan intervensi kepada pasien. Keterampilan mengkaji dan intervensi dapat dilihat dari hasil pelayanan kesehatan yang dilakukan perawat dengan melihat kondisi pasien sebelum dan sesudah pemberian intervensi. Keterampilan mengkaji dan intervensi mencakup beberapa contoh *skills* yang diungkapkan dalam *The COPA Model-Lenburn*, yaitu pengumpulan data dan memonitor, pengkajian fisik dan *therapeutic treatment* keadaan pasien. Dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 salah satu hak pasien adalah memperoleh informasi yang benar dan lengkap tentang keadaan dirinya. Dengan keterampilan pengkajian dan intervensi yang dimiliki perawat, hak pasien untuk memperoleh informasi tentang keadaan dirinya akan terpenuhi.

Persepsi pasien terhadap keterampilan komunikasi perawat termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien, keluarga dan tim kerja yang baik. Komunikasi yang dilakukan perawat tidak hanya secara verbal namun juga respon perawat dalam mendengarkan apa yang menjadi keluhan pasien dan keluarga. Menurut Rahman, A., (2013) komunikasi dalam bidang keperawatan merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu dengan keterampilan komunikasi yang dimiliki perawat di Rumah Sakit Advent Bandung akan sangat membantu dalam proses kesembuhan pasien.

Pernyataan tentang persepsi pasien terhadap keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent

Bandung memiliki kepedulian terhadap sesama dan menjalin relasi yang baik ketika memberikan pelayanan kesehatan. Dalam *Watson's theory of human caring and subjective living e Advent periences* (2007) kepedulian perawat adalah upaya untuk melindungi, meningkatkan dan menjaga status kesehatan seseorang tetap dalam kondisi sehat. *Caring* adalah hubungan yang diperlukan antara pemberi dan penerima asuhan keperawatan untuk meningkatkan dan melindungi pasien, yang nantinya akan mempengaruhi kemampuan pasien untuk sembuh (Watson, 2007). Perry dan Potter (2005) menambahkan keberhasilan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh peran perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas pada pasien sehingga perawat harus mengembangkan kemampuan kognitif, sikap dan perilaku yang pelaksanaannya mencerminkan perilaku *caring* (pedulian sosial).

Persepsi pasien terhadap keterampilan manajemen termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keterampilan dalam manajemen/ mengelola pekerjaan dengan baik. Ini dapat dilihat dari pengelolaan tugas dan tanggung jawab masing-masing perawat sesuai dengan tingkatannya seperti *head nurse, medicine nurse, general nurse*. Menurut Swansburg dalam Mayasari (2009) secara operasional manajemen keperawatan merupakan bentuk kepemimpinan dan pengelolaan oleh departemen/devisi/bidang/seksi keperawatan melalui tiga tingkatan manajerial yaitu manajemen puncak, manajemen menengah, dan manajemen bawah. Dalam pelaksanaannya manajer keperawatan harus memiliki beberapa faktor yaitu: 1. Kemampuan menjalankan peran sebagai pemimpin, 2. Kemampuan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen (pengorganisasian dan pengawasan), dan 3. Kemampuan menerapkan pengetahuan.

Persepsi pasien terhadap keterampilan kepemimpinan termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keterampilan dalam memimpin atau

menjadi *leader* antar sesama tim kerja, pasien atau relasi pasien. Menurut Nurahmah (2005) kepemimpinan dalam keperawatan merupakan kemampuan dan keterampilan seorang manajer keperawatan dalam mempengaruhi perawat lain dibawah pengawasannya untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga tujuan keperawatan tercapai. Pemberian pelayanan keperawatan merupakan suatu kegiatan yang kompleks dan melibatkan berbagai individu. Agar tujuan keperawatan tercapai diperlukan kegiatan dalam menerapkan keterampilan kepemimpinan.

Persepsi pasien diatas keterampilan pengajaran termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keterampilan dalam memberikan pengajaran kesehatan atau tindakan dalam proses penyembuhan kepada pasien atau relasi pasien. Dalam Simamora (2009) Peran perawat sebagai edukator yaitu memberikan informasi, pengajaran, pelatihan, arahan dan bimbingan kepada pasien maupun keluarga pasien dalam mengatasi masalah kesehatan. Perawat yang tidak menyampaikan pengajaran kepada pasien akan menyebabkan pasien merasa tidak aman (Sukei, 2011).

Persepsi pasien terhadap keterampilan mengintegrasikan pengetahuan termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di Rumah Sakit Advent Bandung memiliki keterampilan mengintegrasikan pengetahuan yang dimilikinya kepada pasien dan relasi dengan baik. Menurut The COPA Model (Lenburg et al., 2009) keterampilan mengintegrasikan pengetahuan adalah perawatan yang berdasar pada pengetahuan dan standar perawatan dalam pengambilan keputusan tindakan. Dengan kemampuan perawat dalam mengintegrasikan pengetahuannya, pasien akan dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat masuk ke dalam interpretasi baik yang artinya perawat

dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sudah memiliki delapan kompetensi profesional yang seharusnya dimiliki perawat. Persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat masuk ke dalam interpretasi baik yang artinya perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sudah memiliki delapan kompetensi profesional yang seharusnya dimiliki perawat. Standar Kompetensi Perawat Indonesia (2005) oleh PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) mendefinisikan perawat profesional adalah tenaga yang profesional yang mandiri, bekerja secara otonom dan berkolaborasi dengan yang lain. Dalam mencapai perawat yang profesional dibutuhkan kompetensi-kompetensi yang diharapkan dimiliki oleh individu yang bekerja di bidang pelayanan kesehatan. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 salah satu hak pasien adalah memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Hak tersebut menuntut perawat untuk memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Berdasarkan hasil analisis data persepsi pasien, ditemukan bahwa butir yang paling dominan adalah "perawat menghargai budaya atau agama yang dimiliki pasien". Butir ini termasuk dalam keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial. Hal ini menunjukkan bahwa perawat memiliki keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial terhadap pasien yang sangat tinggi. Ini sesuai dengan pernyataan Lenburg dalam Widyarini (2005) bahwa sub keterampilan dari kepedulian sosial salah satunya adalah penghargaan terhadap budaya. Dengan adanya keterampilan kepedulian sosial (menghargai budaya/agama) hak pasien (Undang-Undang No. 44 Tahun 2009) untuk memperoleh layanan tanpa diskriminasi akan terpenuhi.

Sedangkan butir yang kurang dominan adalah "Perawat memiliki pengetahuan diluar bidang ilmunya (ilmu sosial, politik)". Butir ini termasuk dalam keterampilan mengintegrasikan pengetahuan. Hal ini menunjukkan bahwa perawat belum sepenuhnya terpapar dengan

pengetahuan-pengetahuan umum atau diluar bidang ilmunya. Menurut Lenburg dalam Widyarini (2005) keterampilan mengintegrasikan pengetahuan memiliki sub keterampilan salah satunya adalah mengintegrasikan pengetahuan ke seni liberal, ilmu-ilmu alam, sosial dan politik. Dengan pengetahuan diluar bidang ilmunya, perawat dapat dengan mudah melakukan pendekatan dan memberikan informasi yang luas kepada pasien.

KESIMPULAN

1. Persepsi pasien terhadap keterampilan mengkaji dan intervensi perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik.
2. Persepsi pasien terhadap keterampilan komunikasi perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik.
3. Persepsi pasien terhadap keterampilan berpikir kritis perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik.
4. Persepsi pasien terhadap keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik.
5. Persepsi pasien terhadap keterampilan manajemen perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk interpretasi baik.
6. Persepsi pasien terhadap keterampilan kepemimpinan perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk interpretasi baik.
7. Persepsi pasien terhadap keterampilan pengajaran perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik.
8. Persepsi pasien terhadap keterampilan mengintegrasikan pengetahuan perawat di Rumah Sakit Advent

Bandung termasuk dalam interpretasi baik.

9. Persepsi pasien terhadap kompetensi profesional perawat di Rumah Sakit Advent Bandung termasuk dalam interpretasi baik.
10. Butir yang dipersepsikan paling dominan adalah butir pernyataan "perawat menghargai budaya/agama yang dimiliki pasien". Butir tersebut termasuk kedalam keterampilan kepedulian sosial dan relasi sosial. Sedangkan butir yang dipersepsikan kurang dominan adalah butir pernyataan "perawat memiliki pengetahuan di luar bidang ilmunya". Butir tersebut termasuk dalam keterampilan mengintegrasikan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hantiantoro. 2012. *Perawat Dimata Media*. [ONLINE]. Available: http://kesehatan.kompasiana.com/alter_natif/2012/09/22/perawat-di-mata-media-489180.html. [08 Oktober 2014].
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta:ECG.
- Lenburg, C.B, Klein, C., Abdur-Rahman, V., Spencer, T., Boyer, S. 2009. The Copia Model: A Comprehensive Framework Designed to Promote Quality Care and Competence for Patient Safety. *Nursing Education Perspective*. 30:5.
- Manahan, S.E. 2008. *Environmental Chemistry. 5th Ed*. Lewis Publisher. Michigan.
- Mayasari, A, 2009. Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Manajemen Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Semarang [JURNAL]. Universitas Diponegoro: Semarang.

- Muninjaya, A.A., 2004. Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 07 (03).
- Nurahma, E. 2005. Leadership dalam Keperawatan. Artikel FK UI, Tidak diterbitkan.
- Peluw, Zulfikar. 2007. *Hubungan Tingkat Kepentingan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Rumah Sakit Umum Al-fattah Kota Ambon*. [TESIS]. Magister. Fakultas Ilmu Keperawatan. Tidak Dipublikasikan. <http://mirror1.poltekkes-malang.ac.id/jurnal/20090306.pdf>. [15 Oktober 2014]
- Persatuan Perawat Nasional Indonesia. 2005. Standar Kompetensi Perawat Indonesia. Bidang Organisasi PP-PPNI: Jakarta.
- Potter, P.A., & Perry, A.G., 2005. Buku Ajar Fundamental Keperawatan: konsep, proses dan praktik (YasminAsih, dkk, Penerjemah). Edisi 4, Jakarta: EGC.
- Rahman, A. 2013. Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Memotivasi Penyembuhan Pecandu Narkoba Dan Zat Adiktif. [JURNAL]. Universitas Komputer: Bandung.
- Ramlibidullah. 2010. *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Airlangga: Rineka Cipta.
- Simamora, R.A. 2009. Buku Ajar Pendidikan dalam Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Sukei, N. 2011. Hubungan Caring Perawat dengan Pemenuhan Rasa Aman Pasien di Ruang Rawat Inap Rs Islam Sultang Agung Semarang tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Hak Pasien.
- Watson, J. 2007. *Watson's Theory of Human Caring and Subjective Living Experience*. University of Colorado Denver and Health Sciences Center. (<http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n1/a16v16n1>.)
- Widyarini, N. 2005. Makna Profesionalisme Perawat Dalam Perspektif Pasien (Pendekatan Kualitatif). [JURNAL]. Fakultas Psikologi. Universitas Gunadarma: Jakarta.
- Wulandari, Elisabeth P. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Tingkat Loyalitas Pasien di Poli Kebidanan Siloam Hospital*. [SKRIPSI]. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Universitas Esa Unggul: Jakarta.