

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 47, (2021) rumah sakit umum diklasifikasikan menjadi kelas A, B, C, dan D. Perbedaan antara kelas rumah sakit terletak pada kemampuan pelayanan medik, fasilitas, sumber daya manusia dan jumlah tempat tidur rawat inap. Kelas A dan B menyediakan pelayanan spesialis dan subspecialis, sedangkan kelas C dan D menyediakan pelayanan medis dasar. Rumah Sakit Budi Agung merupakan rumah sakit umum kelas D dan memiliki 85 tempat tidur rawat inap, dengan peningkatan jumlah pasien rawat inap 16,49 % pada tahun 2023, serta dengan kunjungan ulang pada tahun 2022 sampai tahun 2023 sebagai berikut:



Gambar 1. Persentase Kunjungan Pasien Tahun 2022-2023
SIM RS Budi Agung

Rumah Sakit Budi Agung pada tanggal 20 Februari 2023 menetapkan visi dan misi yang baru. Visi yang ditetapkan yaitu “menjadi rumah sakit pilihan keluarga yang unggul dan terpercaya”, dengan salah satu misi yaitu mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dan berintegritas tinggi (Ketua Yayasan, 2023).

Perubahan visi dan misi Rumah Sakit Budi Agung sejalan dengan perubahan pelayanan kesehatan yang semakin cepat. Memenuhi harapan dan kepuasan pasien menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan (George & Sahadevan, 2023). Berdasarkan penelitian Sianita et al., (2024) menemukan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kunjungan ulang adalah kepuasan pasien, hubungan kepercayaan, promosi dari mulut ke mulut dan pengalaman positif yang memediasi pengaruh terhadap niat kunjungan. Penelitian Nguyen et al., (2021) pasien rawat inap memilih rumah sakit swasta berdasarkan kenyamanan, waktu, spesialisasi, reputasi, dan *word of mouth*. *Branding sosial* perlu dilakukan untuk menjangkau konsumen dan melakukan analisis manfaat dan perbandingan efektivitas dimensi kualitas pelayanan pada niat perilaku. Kepercayaan pada penyedia pelayanan kesehatan meningkatkan kemungkinan mencari perawatan, mematuhi rekomendasi pengobatan, dan kembali untuk perawatan lebih lanjut (Thom et al., 2004).

Persepsi pasien penting karena mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepatuhan serta memungkinkan untuk merekomendasikan pelayanan (Chang et al., 2013). Marimon et al., (2019) menyatakan bahwa pengalaman pasien adalah prediktor yang kuat untuk menilai seberapa puas mereka. Asuhan keperawatan yang

berorientasi pada tugas, keterlibatan perawat, kesinambungan pelayanan, kerja sama tim, dan pengambilan keputusan yang tepat adalah faktor yang mempengaruhi pengalaman pasien yang positif (De Rosis et al., 2021). Persepsi pasien memberikan pandangan tentang praktik terbaik yang dapat digunakan untuk mempromosikan pelayanan (Stephen et al., 2021). Praktik kerja terbaik, secara positif dan signifikan sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan integritas (Suryanti et al., 2022).

Kompetensi penting dalam mempengaruhi kinerja perawat, berdasarkan penelitian Fitra Abadi & Norawati (2022) ada kemungkinan 65,38 kali lebih besar untuk mencapai kinerja yang baik pada kompetensi yang baik, sehingga berdampak positif pada kepuasan serta kemungkinan merekomendasikan pelayanan (Aliman & Mohamad, 2016). Perkembangan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks ini, menuntut tenaga kesehatan harus memiliki kompetensi dan integritas sebagai agen bagi pasien. Integritas mendorong untuk bertindak dalam kepentingan terbaik pasien dan menunjukkan etika yang sesuai dengan profesi (Safran et al., 1998).

Perawat adalah tenaga kesehatan profesional yang paling banyak berinteraksi dan yang memberikan sebagian besar perawatan kepada pasien (Vaismoradi et al., 2020). Frekuensi dan durasi interaksi memiliki dampak besar terhadap pengalaman pasien yang meliputi komunikasi, kepribadian, keramahan dan kesopanan, kemampuan, dan koordinasi pelayanan serta kualitas perawatan (Wolf et al., 2014). Kualitas interaksi dengan perawat seringkali lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien daripada interaksi dengan dokter. Hal ini disebabkan peran perawat lebih memastikan kenyamanan, empati, dan perhatian kepada pasien (Yusefi et al., 2022). Penelitian diatas memperkuat penelitian Khodadad Hosseini & Behboudi, (2017) kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit sering kali dibangun melalui pengalaman positif dengan perawat, sehingga perawat sering dianggap sebagai 'wajah' rumah sakit oleh pasien. Interaksi yang lebih sering dan berkelanjutan, perawatan *holistik*, dan peran perawat dalam membangun kepercayaan pasien, menjadikan perawat yang relevan untuk dipilih untuk memahami dinamika kepuasan pasien dan keinginan pasien untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman yang diterima.

Penelitian tentang niat perilaku dalam pelayanan kesehatan, khususnya rawat inap, jarang dilakukan (George & Sahadevan, 2023). Berger et al., (2020), menyatakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan meningkatkan praktik manajemen kesehatan, umpan balik pasien sangat penting. Namun, sulit untuk menemukan indikator terkait dengan keluhan dan kepuasan pasien, dan ada banyak faktor yang mempengaruhi validitas dan keakuratan umpan balik termasuk variabilitas tambahan, keyakinan staf terhadap umpan balik pasien, dan jumlah pekerjaan yang terlalu banyak yang dilakukan oleh tenaga kesehatan. Salah satu masalah yang perlu diperbaiki bahwa tidak adanya konsistensi dalam pengukuran kualitas personal, termasuk definisi dan cara menilai.

Pengkajian integritas perawat perlu dilakukan karena dapat berubah, faktor-faktor yang dapat mengubah integritas profesional perawat termasuk beban kerja, stres, pengembangan karir yang kurang, dukungan organisasi yang kurang, dan kewajiban perawat untuk membantu, merawat pasien dengan empati dan kepedulian (Jesmi et al., 2021). Penelitian Novita & Prasetyo, (2022), Kompetensi tidak mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Pusdik. Tanggapan responden

terhadap sikap perawat belum positif dan perlu ditingkatkan. Salah satu masalah lain adalah pasien dan perawat tidak memiliki persepsi kualitas personal yang sama, hal ini menunjukkan betapa pentingnya menggunakan metode yang tepat dalam menilai kualitas personal untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menemukan dan mengatasi kelemahan ini sehingga tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi niat perilaku pasien, termasuk kualitas personal tenaga kesehatan terkait kompetensi dan integritasnya (George & Sahadevan, 2023).

Berdasarkan latar belakang, fenomena bisnis dan *research gap* diatas, menjadi dasar pertimbangan untuk melakukan penelitian. Penelitian ini adalah penelitian pertama yang dilakukan di Rumah Sakit Budi Agung dan diharapkan bermanfaat untuk pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini juga mengkaji niat perilaku pasien, faktor-faktor yang mempengaruhinya, dan kualitas kompetensi dan integritas perawat berdasarkan persepsi pasien. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini terkait dengan pentingnya kompetensi dan integritas untuk memenuhi kebutuhan pasien, hal ini mempengaruhi pengalaman pasien. Selain itu, era pelayanan BPJS yang memberikan banyak kemudahan dalam memilih pelayanan rumah sakit tanpa mempertimbangkan pembiayaan. Ini adalah salah satu masalah yang dihadapi oleh rumah sakit kelas C dan D yang tidak memiliki daya tarik pelayanan spesialis dan subspecialis. Oleh karena itu, salah satu cara untuk menjadi rumah sakit pilihan keluarga yang unggul dan terpercaya adalah dengan menciptakan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas tinggi.

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengaruh kompetensi dan integritas perawat terhadap niat merekomendasikan pelayanan dengan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi, serta untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pasien serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah pengenalan teori mediasi dalam konteks kesehatan: penelitian ini menawarkan perspektif baru tentang peran mediasi dalam pelayanan kesehatan, serta hubungan antara kompetensi dan integritas perawat dan niat merekomendasikan pelayanan. Ini menjadi dasar untuk penelitian lebih mendalam tentang kualitas pelayanan kesehatan di masa depan. Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas kesehatan: dengan mengetahui hubungan yang positif, organisasi dapat berkonsentrasi pada pengembangan komponen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penyusunan strategi peningkatan pengalaman pasien yang positif, menemukan area yang perlu diperbaiki dan melakukan perbaikan (pelatihan, peningkatan komunikasi internal, penyusunan prosedur operasional atau program untuk mendorong peningkatan perawat).

2. TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1. Telaah Pustaka

Salah satu fokus pelayanan rumah sakit adalah instalasi rawat inap karena pasien mendapatkan pelayanan dalam waktu cukup lama. Perilaku dan kepercayaan dari staf yang baik pada pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien, sehingga manajemen harus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pasien

(Tariq Rafi et al., 2020).

Kualitas seperti kompetensi staf, kepercayaan, dan kepedulian tulus terhadap kebutuhan pasien sangat mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali. Oleh karena itu, rumah sakit harus memiliki orientasi manajemen yang kuat untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi, meningkatkan kepuasan pasien, dan mendorong pasien untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain (Aliman & Mohamad, 2016). Kemampuan dan komitmen perawat berkorelasi satu sama lain dalam membantu manajemen mengembangkan dan mengoptimalkan sumber daya manusia (Karami et al., 2017). Penelitian tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap niat merekomendasikan, dapat menggunakan pendekatan teori S-O-R (stimulus-organism-response) (Altinay et al., 2023).

2.1.1. Stimulus-Organism-Response

Paradigma *Stimulus-Organisme-Respon* (S-O-R), yang menghubungkan fitur-fitur lingkungan (S) dengan perilaku pendekatan atau penghindaran (R) di lingkungan, yang diperantarai oleh kondisi emosional individu (O) yang ditimbulkan oleh lingkungan (Crossbartt et al., 1875). Karakteristik kepribadian seseorang dapat mempengaruhi atau memperkuat kondisi emosional (O), stimulus (S) mempengaruhi lingkungan eksternal yang mendorong individu, organisme (O) adalah kondisi kognitif dan emosional seseorang, yang dapat berupa persepsi dan perasaan. Respon (R) didefinisikan sebagai respons individu terhadap stimulus. Kerangka kerja S-O-R menunjukkan bahwa berbagai elemen lingkungan mempengaruhi kondisi internal seseorang (terutama psikologis) dan mendorong mereka untuk bertindak (Jacoby, 2002).

Pada Penelitian Shi et al., (2020), kompetensi dapat berfungsi sebagai stimulus, kepercayaan pelanggan sebagai organisme, dan loyalitas pelanggan berfungsi sebagai respons perilaku. Oleh karena itu, diduga bahwa kepercayaan memediasi hubungan antara kompetensi karyawan dan loyalitas pelanggan. Pada Penelitian yang fokus pada pengaruh pengalaman pasien dengan indikator kompetensi dan integritas staf terhadap niat merekomendasikan pelayanan dengan pengalaman pasien sebagai variabel mediasi, bahwa model S-O-R dapat digunakan sebagai landasan teori, yang mana rangsangan pengalaman pasien yang timbul dari interaksi kompetensi dan integritas staf (S), akan mempengaruhi pengalaman pasien (O), yang kemudian akan menimbulkan niat merekomendasikan (R). Penelitian tentang persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan dan dampaknya terhadap niat merekomendasikan, dapat menggunakan pendekatan teori S-O-R (stimulus-organism-response) (Altinay et al., 2023).

2.1.2. Kompetensi

Evaluasi kompetensi sangat penting karena dapat membantu perusahaan memahami bagaimana membangun dan mengembangkan kompetensi serta untuk membantu manajer memahami lebih lanjut tentang keterampilan dan tingkah laku karyawan yang mungkin perlu diperbaiki. Tiga konsep utama kompetensi adalah performa yang dapat diamati, standar atau kualitas hasil performa seseorang, dan karakteristik dasar seseorang (Hoffmann, 1999). Kompetensi juga dapat didefinisikan sebagai kapasitas perilaku individu yang terus berkembang sehingga dapat memenuhi tuntutan pekerjaan untuk mencapai hasil yang diharapkan (Chanda

& Roychowdhury, 2023). Kompetensi karyawan menunjukkan kesesuaian pekerjaan dengan standar kerja yang telah ditetapkan, terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan sikap yang mempengaruhi kemampuan individu untuk berkinerja (Wickramasinghe & de Zoyza, 2009).

Perawat yang kompeten adalah perawat yang mampu menyelesaikan tugas dengan hasil yang diinginkan dengan menerapkan aplikasi efektif dalam aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap. Indikator penilaian kompetensi perawat meliputi: 1. Pengetahuan tentang teori dan praktik keperawatan dengan memiliki pola pikir yang kritis. 2. Memiliki keterampilan klinis, keterampilan komunikasi, serta keterampilan dalam merawat dan mengelola pasien secara efektif dan efisien. 3. Memiliki sikap profesional dan etis dalam kehidupan pribadi dan profesional (Meretoja MNSc et al., 2004)

Kompetensi perawat penting karena dapat mempengaruhi hasil klinis dan kualitas perawatan pasien. Perawat harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam merawat pasien, kepercayaan pasien terhadap perawat dapat mempengaruhi kepatuhan pasien (Vaismoradi et al., 2020). Kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang besar pada kepuasan pasien rawat inap, yang pada gilirannya meningkatkan kesetiaan dan dorongan pelanggan untuk merekomendasikan rumah sakit. Hal ini menjelaskan mengapa pelayanan yang berkualitas akan menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan, mengembangkan basis pelanggan tetap, dan terus tumbuh (Nguyen et al., 2021)

| | |
|-----|--|
| H 1 | "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi perawat terhadap niat untuk merekomendasikan pelayanan." |
|-----|--|

2.1.3. Integritas

Integritas adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan prinsip-prinsip jujur dan dapat dipercaya serta mencakup komitmen seseorang terhadap prinsip-prinsip yang ia anggap benar dan dapat diterima. Integritas penting dalam beberapa hal, seperti memilih karyawan, mengelola hubungan dalam suatu organisasi (Becker, 1998). Integritas sebagai komitmen terhadap lima nilai dasar: kejujuran, kepercayaan, keadilan, penghargaan, dan tanggung jawab, bahkan ketika menghadapi kesulitan (Cleary, 2013). Menurut Hemberg & Salmela, (2021) integritas dapat didefinisikan sebagai konsistensi antara perkataan dan tindakan suatu entitas (individu, atau organisasi). Bowler et al., (2021) menyatakan integritas profesional mengacu pada perilaku dan moral yang diharapkan dari setiap orang yang terlibat dalam pengalaman berbasis simulasi, yang mencakup sejumlah nilai meliputi rasa menghormati, bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya

Integritas perawat sangat penting di dunia perawatan kesehatan yang sangat dinamis, kompetitif, dan berisiko tinggi (Ridge, 2015). Integritas bagian penting dari keperawatan karena pelayanan keperawatan didasarkan pada pendekatan holistik dengan kewajiban etis untuk menjaga dan menghormati martabat dan integritas individu (Haahr et al., 2020). Menilai integritas perawat dapat dengan melihat mereka bertindak, berperilaku, menangani masalah etika, dalam kehidupan sehari-hari (Cleary, 2013).

Integritas menunjukkan hubungan positif dengan kinerja karyawan, karyawan dengan integritas yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan dengan integritas yang lebih rendah, (Aisyah et al.,

2020), kondisi tersebut akan mempengaruhi pengalaman pasien. Perawat yang berintegritas lebih mungkin membangun hubungan saling percaya, yang menghasilkan pengalaman dan kepuasan pasien. Integritas perawat dapat mempengaruhi kesediaan dan keinginan pasien untuk merekomendasikan pelayanan rumah sakit (Palmryd et al., 2021) Oleh karena itu, integritas perawat sangat penting dalam membentuk pengalaman pasien, mempengaruhi kualitas perawatan dan kepuasan pasien, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

| | |
|-----|--|
| H 2 | "Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara integritas perawat terhadap niat untuk merekomendasikan pelayanan." |
|-----|--|

2.1.4. **Pengalaman Pasien**

Pengalaman pasien adalah jumlah dari semua interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang mempengaruhi persepsi pasien dengan dimensi belas kasih, komunikasi, ketepatan waktu dan keandalan (Benson & Benson, 2023) Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien, seperti komunikasi, kondisi fisik lingkungan, manajemen pengelolaan penyakit, dan pengobatan (Webster et al., 2011). Pengalaman pasien dapat diukur melalui kepercayaan, integritas, harga diri, dan semangat petugas. Hal ini disebut sebagai kebutuhan emosional dasar pasien yang dapat menciptakan pengalaman pasien yang ideal (Wolf et al., 2014). Menurut Brandão & Ribeiro (2023) Pengalaman pasien semakin diakui sebagai indikator penting dari kualitas perawatan kesehatan.

Mengukur pengalaman pasien dapat memberikan gambaran tentang kualitas perawatan kesehatan dan dapat menekankan area perbaikan (Cadel et al., 2022). Persepsi pasien dapat digunakan sebagai dasar penilaian kinerja perawat karena pasien adalah pihak yang langsung berinteraksi dengan perawat dan memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diberikan, yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, tingkat pemulihan, dan kepatuhan (Yusefi et al., 2022).

Penelitian Brandão & Ribeiro (2023) menyatakan bahwa pasien lebih memilih staf kesehatan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik dan dapat memberikan perawatan dengan keahlian yang diperlukan. Integritas staf kesehatan seperti kesopanan, jujur, dan empati juga sangat penting untuk memastikan pasien memiliki pengalaman yang baik. Data pengalaman pasien bertujuan untuk meningkatkan input, prosedur, dan hasil pelayanan, data ini dapat memberikan informasi yang sangat penting tentang keberhasilan program perbaikan kualitas (Cadel et al., 2022).

Persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien berdampak pada kepercayaan melalui kepuasan pasien, dan kepuasan pasien berdampak pada niat perilaku melalui kepercayaan. Oleh karena itu, hal-hal seperti persepsi kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dapat mempengaruhi kunjungan ulang pasien untuk perawatan medis di masa mendatang (Akthar et al., 2023). Sehingga pengalaman pasien merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan pasien, dan niat untuk merekomendasikan pelayanan (Park et al., 2022).

| | |
|-----|--|
| H 3 | Kompetensi perawat secara positif dan signifikan mempengaruhi pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan |
| H 4 | Integritas perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan." |

2.1.5. Niat Merekomendasikan.

Niat perilaku adalah kemungkinan seseorang untuk berperilaku tertentu dan tingkat upaya yang bersedia dilakukan untuk mendapatkan perilaku tersebut (Ajzen, 1991). Para peneliti mengusulkan bahwa jika sebuah pelayanan dievaluasi secara positif, niat tindakan yang diinginkan klien akan membangun hubungan dengan penyedia pelayanan, kebersediaan berpikir optimis tentang penyedia pelayanan dan merekomendasikannya kepada orang lain (A valarie, 1996)

Niat untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan adalah kecenderungan atau kesediaan pasien untuk menyarankan rumah sakit kepada teman dan keluarga mereka berdasarkan pelayanan keperawatan yang mereka terima selama masa rawat inap. Kuesioner kualitas asuhan keperawatan dapat digunakan untuk menilai niat untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan, seperti "Berdasarkan asuhan keperawatan yang saya terima, saya akan merekomendasikan rumah sakit ini (Al-Awamreh & Suliman, 2019). Tiga item yang dapat digunakan untuk menilai niat merekomendasikan adalah kecenderungan memberikan nilai positif, merekomendasikan kepada seseorang yang mencari saran, mendorong teman dan kerabat untuk memilih perusahaan atau organisasi tersebut (Rychalski & Hudson, 2017). Penelitian dari Altinay et al., (2023) niat merekomendasikan pelayanan adalah kecenderungan individu untuk mengarahkan orang lain untuk menggunakan suatu fasilitas kesehatan berdasarkan pengalaman mereka dengan menggunakan indikator kesediaan merekomendasikan, memberikan ulasan positif, memilih rumah sakit ini kembali jika membutuhkan Pasien yang puas akan kembali ke pelayanan kesehatan yang sama dan menyarankan kepada orang lain (Aya Sofia, 2023). Efek mediasi persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan, menghasilkan peningkatan niat untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan (Park et al., 2022). Kompetensi berdampak positif pada loyalitas pelanggan karena dapat membantu mereka memenuhi harapan serta memecahkan masalah (Shi et al., 2020) Integritas penting untuk membangun hubungan yang akan datang. Pasien biasanya menilai pelayanan yang diberikan oleh para perawat dan dapat meningkatkan kepercayaan pada rumah sakit (Khodadad Hosseini & Behboudi, 2017).

Pengalaman pasien mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan. Jika pasien memiliki pengalaman yang memuaskan, mereka cenderung mempertahankan hubungan dan lebih cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan yang sama di masa depan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan pengalaman pasien dan kepuasan pasien (Nguyen et al., 2021) pasien yang puas dengan rumah sakit berdasarkan pengalaman, lebih cenderung merekomendasikan dan memberikan ulasan yang lebih baik. Pengalaman pasien dapat mempengaruhi keinginan untuk merekomendasikan rumah sakit (Hong & Cho, 2021). Pengalaman pasien juga memiliki pengaruh pada niat merekomendasikan pelayanan (Altinay et al., 2023).

| | |
|-----|---|
| H 5 | Pengalaman pasien memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat mereka untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan kepada orang lain. |
| H 6 | Pengalaman pasien mampu memediasi hubungan antara tingkat kompetensi perawat dan niat mereka untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan. |
| H 7 | Pengalaman pasien mampu memediasi hubungan antara tingkat integritas perawat dan niat mereka untuk merekomendasikan pelayanan kesehatan. |

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

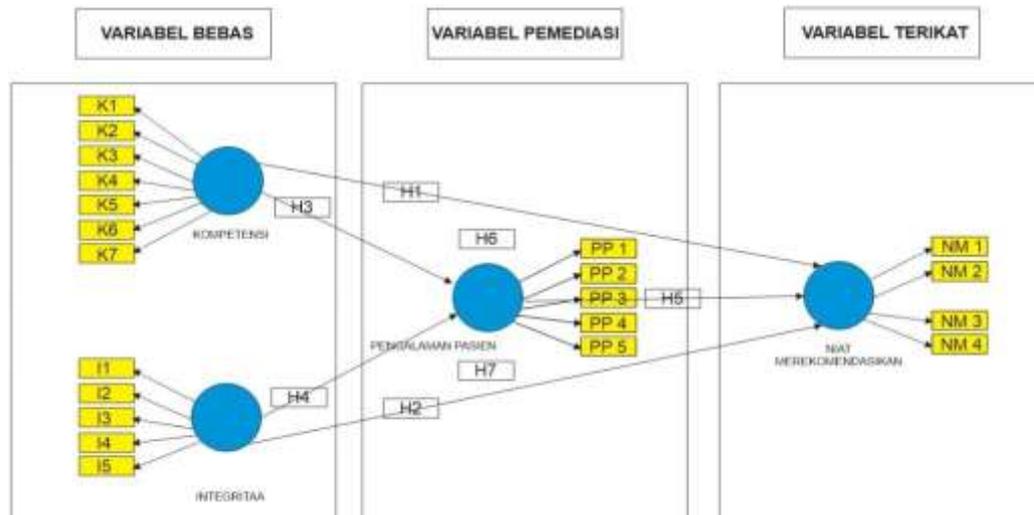
Kerangka pemikiran teoritis dalam tesis ini, kompetensi dan integritas perawat dapat dianggap sebagai rangsangan, pengalaman pasien sebagai organisme, dan niat untuk merekomendasikan pelayanan sebagai tanggapannya. Dengan demikian, teori *Stimulus-Organism-Response (SOR)* diharapkan sesuai dengan pengkajian kompetensi dan integritas perawat (Shi et al., 2020). Untuk meningkatkan efektivitas, penelitian ini dapat membantu manajer, penyedia pelatihan, dan lembaga penelitian meningkatkan praktik organisasi dan perilaku karyawan (Attiq et al., 2017). Penelitian ini menunjukkan bahwa teori SOR dapat digunakan untuk memahami dinamika organisasi yang rumit. Ini dapat membantu membangun fondasi teoritis untuk tesis berjudul Pengaruh Kompetensi dan Integritas Perawat Terhadap Niat Merekomendasikan Pelayanan: Pengalaman Pasien Sebagai Variabel Pemediasi. Dengan mempertimbangkan bagaimana rangsangan, seperti kompetensi dan integritas perawat, mempengaruhi organisme (pengalaman pasien) dan menimbulkan respon (niat untuk merekomendasikan pelayanan), teori SOR dapat digunakan sebagai kerangka teoritis. Studi ini menunjukkan bagaimana model SOR dapat digunakan untuk memahami hubungan serupa dalam berbagai konteks, dan memberikan perspektif penting untuk membangun kerangka teoritis.

2.3 Penelitian terdahulu

| Peneliti | Kesimpulan |
|---------------------------|--|
| (Vaismoradi et al., 2020) | Kompetensi perawat mempengaruhi hasil klinis dan kualitas perawatan pasien. Perawat harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam merawat pasien; kepercayaan pasien terhadap perawat dapat mempengaruhi kepatuhan pasien. |
| (Yusefi et al., 2022) | Persepsi pasien tentang kualitas komunikasi, keamanan, kenyamanan, dan privasi sangat penting untuk penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Pendekatan holistik dalam perawatan kesehatan mempertimbangkan interaksi antara pasien dan perawat. |
| (Liu et al., 2021) | Kepuasan pasien memiliki dampak positif dan signifikan pada kesetiaan pasien. Rumah sakit perlu meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan dan meningkatkan pengalaman pasien. |
| (Brandão & Ribeiro, 2023) | Kualitas persepsi, kepuasan, dan kesetiaan pasien memiliki hubungan yang signifikan yang terbukti dari nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis yang dilakukan. Pengalaman pasien yang baik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesetiaan pasien. |
| (Berger et al., 2020) | Umpan balik pasien penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, dan terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi validitas dan kredibilitas dari umpan balik pasien itu sendiri. |
| (Jha et al., 2017) | Keterlibatan pasien, kepuasan (pasien dan staf), efektivitas klinis, personalisasi, keselamatan pasien, serta proses penerimaan dan pemulangan adalah variabel yang menunjukkan korelasi positif dengan pengalaman pasien. |
| (Aliman & Mohamad, 2016) | Kualitas pelayanan yang dirasakan untuk memprediksi niat perilaku tidak dapat diremehkan. Kekuatan hubungan antara kepuasan dan niat perilaku lebih kuat dibandingkan dengan hubungan antara kualitas pelayanan dan niat perilaku. |
| (Kieft et al., 2014) | Perawat memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Karena perawat banyak menghabiskan |

| Peneliti | Kesimpulan |
|-------------------|---|
| | waktu dengan pasien, mereka memainkan peran penting dalam memberikan perawatan yang bermutu dan memastikan pasien merasa dihargai dan didengar. |
| (Alsaqri, 2016) | Pengalaman pasien tentang perawatan mereka adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Perilaku caring dari perawat berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Namun demikian, hal ini mungkin dapat bervariasi tergantung pada situasi dan karakteristik pasien dan perawatnya |
| (Lin & Yin, 2022) | Kualitas pelayanan, citra merek, nilai yang dirasakan, dan kepuasan pelayanan memiliki pengaruh pada loyalitas pasien terhadap klinik gigi swasta di Cina. Pengaruh itu terjadi melalui mediator kepuasan pasien, yang memainkan peran kunci dalam meningkatkan loyalitas pasien |

2.4 Model Penelitian



Gambar 2. Model Penelitian

Keterangan :

1. Variabel independen (bebas) : X1 = Kompetensi, X2 = Integritas
2. Variabel dependen (terikat) : Y = Niat merekomendasikan pelayanan
3. Variabel pemediasi : Z = Pengalaman pasien

2.5 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi operasional | Indikator |
|-------------------------------------|--|--|
| Variabel bebas 1 (X1) Kompetensi | kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan tugas dengan hasil yang diinginkan dan merupakan aplikasi efektif dari pengetahuan, keterampilan, serta sikap yang seharusnya dapat dilakukan oleh seseorang (Meretoja MNSc et al., 2004) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan 2. Mampu berpikir kritis 3. Keterampilan klinis 4. Keterampilan komunikasi 5. Manajemen perawatan 6. Sikap empati, peduli 7. Sikap Profesional |
| Variabel bebas 2 (X2) Integritas | Integritas adalah sistem internal seseorang yang mencakup sejumlah nilai meliputi rasa menghormati, bertanggung jawab, jujur, adil dan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghormati 2. Bertanggung Jawab 3. Jujur 4. Adil |

| Variabel | Definisi operasional | Indikator |
|---|---|---|
| | dapat dipercaya (Bowler et al., 2021) | 5. Dapat dipercaya |
| Variabel terikat (Y) Niat Merekomendasikan | Menilai niat merekomendasikan adalah kecenderungan memberikan nilai positif, merekomendasikan kepada seseorang, mendorong untuk memilih (Rychalski & Hudson, 2017). Penelitian dari Altinay et al., (2023) indikator kesediaan merekomendasikan, memberikan ulasan positif, memilih rumah kembali jika membutuhkan | Indikator niat merekomendasikan layanan: 1. Memberi ulasan positif 2. Merekomendasikan yang meminta saran 3. Mendorong untuk memilih 4. Memilih rumah sakit kembali |
| Variabel mediasi (Z) Pengalaman pasien | Pengalaman pasien adalah jumlah dari semua interaksi, yang dibentuk oleh budaya organisasi, yang mempengaruhi persepsi pasien dengan dimensi belas kasih, komunikasi, ketepatan waktu dan keandalan (Benson & Benson, 2023). Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien, seperti komunikasi, kondisi fisik lingkungan, manajemen pengelolaan penyakit, dan pengobatan (Webster et al., 2011). | Indikator pengalaman pasien: 1. Dengan belas kasih 2. Komunikasi yang baik 3. Ketepatan waktu pelayanan 4. Keandalan 5. Manajemen pengelolaan penyakit |

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara pengalaman pasien dengan keinginan untuk merekomendasikan menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan dari survei menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien atau keluarga pasien yang rawat inap. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan regresi untuk menguji hipotesis penelitian (Park et al., 2022). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alsaqri (2016) untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas perawatan, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, metode kuantitatif dapat memberikan data yang lebih objektif dengan penalaran deduktif untuk menarik kesimpulan dari hal yang umum menuju hal yang khusus berdasarkan fakta-fakta yang ada (Sumartini, 2015). Sumber data utama berasal dari survei dengan responden menggunakan kuesioner. Pendekatan kuantitatif ini memungkinkan analisis statistik yang kuat untuk menguji hipotesis penelitian.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan komponen penelitian yang mencakup objek dan subjek dengan karakteristik tertentu. Sampel didefinisikan sebagai sebagian dari populasi yang berfungsi sebagai sumber data penelitian. Metode yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael serta rumus nomogram Harry King dan Krejcie dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel (Amin et al, 2023). Berdasarkan pemaparan diatas populasi penelitian ini terdiri dari pasien rawat inap atau keluarga yang menunggu pasien di Rumah Sakit Budi Agung. Penggunaan teknik sampling menggunakan purposive sampling dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu

menginap minimal 1x24 jam, berusia minimal 18 tahun, memungkinkan dan bersedia menjadi responden.

Jumlah sampel mengikuti kecukupan ukuran sampel dinilai dengan kekuatan statistik 80 % dan Tingkat signifikansi 0,5, dan juga memperhatikan table Krejcie dan Morgan (1970), Dengan jumlah populasi rata-rata dalam 1 bulan pada tahun 2023 adalah 666, dibulatkan menjadi 670, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 248 dibulatkan menjadi 250 (Dua ratus lima puluh) responden.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner menggunakan daftar periksa (checklist) dan skala penilaian. Perangkat ini membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden (Hardani et al., 2020).

Pada penelitian pengaruh kompetensi dan integritas perawat terhadap niat merekomendasikan pelayanan: Pengalaman pasien sebagai variabel mediasi, peneliti secara langsung terlibat untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh. Izin diperoleh sebelum melaksanakan penelitian, dan setiap partisipan diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian dan hak-hak mereka sebagai responden. Responden memilih skala yang sudah ditentukan. Metode ini memungkinkan responden untuk menilai item pada skala lima poin. Skala Likert terdiri dari berbagai pernyataan yang menunjukkan sikap responden terhadap item yang diteliti. Setiap pernyataan memiliki lima poin berdasarkan skala setuju hingga tidak setuju (Hardani et al., 2020)

Skala Likert terdiri dari dua bagian: evaluasi dan item. evaluasi terdiri dari daftar tanggapan dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju", sedangkan item merupakan pernyataan tentang kompetensi, integritas, niat merekomendasikan dan pengalaman pasien. Item kompetensi perawat dipilih 7 item yang mencakup unsur pengetahuan, keterampilan dan sikap perawat (Meretoja MNSc et al., 2004). Item Integritas perawat dipilih 5 item yang mencakup unsur menghormati, bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya (Bowler et al., 2021). 4 Item niat merekomendasikan pelayanan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Altinay et al (2023) (Rychalski & Hudson, 2017) dan untuk item pengalaman pasien menggunakan 5 item berdasarkan(Benson & Potts, 2014) Webster et al., 2011)

3.4. Teknik Analisis Data

Partial Least Square (PLS-SEM), pendekatan *SEM* yang sedang berkembang, memiliki fitur yang mirip dengan analisis regresi berganda. *PLS-SEM* berbeda dengan metode *SEM* lainnya karena memiliki kerangka teori yang kuat dan konteks penelitian data yang luas. Model persamaan struktural (*SEM*) adalah metode analisis yang paling umum untuk mengevaluasi model hubungan sebab-akibat yang melibatkan variabel laten. Metode multivariat *SEM* menganalisis hubungan antara item tes atau variabel observasi dan variabel laten. Tujuan analisis dengan *SEM* adalah untuk mendapatkan informasi penting tentang faktor pendorong seperti kepuasan pelanggan, citra merek, atau reputasi perusahaan (Hair et al., 2019). Pada penelitian yang dilakukan oleh Altinay et al., (2023) penggunaan SEM PLS, sangat berguna untuk mengevaluasi pengaruh variabel *hospitaleness* pada emosi positif, pengalaman, kesejahteraan pasien serta niat merekomendasikan rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa teknik ini dapat memodelkan variabel laten dan

hubungan yang kompleks di antara mereka tanpa memerlukan syarat distribusi normal data.

SmartPLS memiliki kemampuan untuk melakukan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*, yang terdiri dari tiga tahapan: spesifikasi model, estimasi parameter bebas, dan evaluasi kesesuaian. Analisis data dengan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. *PLS-SEM* adalah metode multivariat yang efektif untuk menilai hubungan antar variabel dan membangun model struktural. pelayanan, dengan pengalaman pasien sebagai mediator

3.5 Jadwal Penelitian

| Kegiatan | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Juni | Juli | Agst |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| Persiapan dan studi Pustaka | | | | | | | | |
| Menyusun usulan penelitian | | | | | | | | |
| Menulis proposal penelitian | | | | | | | | |
| Pengumpulan data | | | | | | | | |
| Menganalisis hasil | | | | | | | | |