

Determinan Yang Berpengaruh Terhadap Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RsbT Pangkalpinang Tahun 2025

Dia Nopriyana¹, Sumijatun², Yuli Prapancha³

^{1,2,3}Universitas Respati Indonesia, Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program
Magister
@gmail.com

Abstrak

Pendokumentasian asuhan keperawatan merupakan bagian penting dalam praktik keperawatan yang berfungsi sebagai bukti tertulis pelayanan keperawatan serta indikator mutu dan keselamatan pasien di rumah sakit. Dokumentasi yang tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahan komunikasi antar tenaga kesehatan dan meningkatkan risiko insiden keselamatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan yang memengaruhi kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSBT Pangkalpinang tahun 2025. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel penelitian adalah 70 perawat pelaksana yang bekerja di ruang rawat inap. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan uji Chi-Square, dan multivariat menggunakan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masa kerja, beban kerja, dan kompetensi perawat berpengaruh terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan. Analisis multivariat menunjukkan bahwa kompetensi perawat merupakan faktor yang paling dominan dengan nilai OR sebesar 5,415. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan sangat dipengaruhi oleh kompetensi perawat. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kompetensi perawat melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi, serta sistem mentoring untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Kata kunci: beban kerja, masa kerja, kompetensi perawat, dokumentasi keperawatan

Abstract

Nursing care documentation was an important component of nursing practice that served as written evidence of nursing services as well as an indicator of quality and patient safety in hospitals. Incomplete documentation could lead to miscommunication among healthcare professionals and increase the risk of patient safety incidents. This study aimed to analyze the determinants influencing the completeness of nursing care documentation in the inpatient wards of RSBT Pangkalpinang in 2025. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The research sample consisted of 70 staff nurses working in the inpatient wards. Data analysis was conducted using univariate analysis, bivariate analysis with the Chi-Square test, and multivariate analysis using multiple logistic regression. The results showed that length of service, workload, and nurses' competence significantly influenced the completeness of nursing care documentation. Multivariate analysis indicated that nurses' competence was the most dominant factor affecting the completeness of documentation, with an odds ratio (OR) of 5.415. This study concluded that

the improvement of nursing care documentation completeness was strongly influenced by nurses' competence. Therefore, hospitals needed to enhance nurses' competence through continuous training, supervision, and mentoring systems in order to improve the quality of care and patient safety.

Keywords: workload, length of service, nurses' competence, nursing documentation

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan rumah sakit. Salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan adalah pendokumentasian asuhan keperawatan yang merupakan bagian integral dari praktik keperawatan profesional (1). Pendokumentasian asuhan keperawatan berfungsi sebagai bukti tertulis dari tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien serta menjadi sarana komunikasi antar tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkesinambungan (2).

Dokumentasi keperawatan yang lengkap sangat penting untuk menjamin keselamatan pasien, meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, serta memberikan perlindungan hukum bagi tenaga kesehatan dan institusi pelayanan kesehatan. Sebaliknya, dokumentasi yang tidak lengkap dapat menyebabkan kesalahan komunikasi, keterlambatan tindakan medis, serta meningkatkan

risiko insiden keselamatan pasien.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan dokumentasi keperawatan di rumah sakit masih belum optimal. Penelitian menemukan bahwa 63,6% dokumentasi asuhan keperawatan tidak lengkap (3), Penelitian di RS X Kota Bogor juga menemukan bahwa 56,9% dokumentasi asuhan keperawatan tidak lengkap (4).

Beberapa faktor yang memengaruhi kelengkapan dokumentasi antara lain karakteristik individu perawat, beban kerja, serta kompetensi yang dimiliki oleh perawat. Masa kerja merupakan salah satu faktor yang mencerminkan pengalaman kerja perawat dalam memahami prosedur pelayanan dan standar dokumentasi keperawatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masa kerja perawat memiliki hubungan signifikan dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan (4-6).

Selain itu, beban kerja juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja perawat dalam melakukan dokumentasi. Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan keterbatasan waktu dalam melakukan pencatatan dokumentasi karena perawat lebih memprioritaskan tindakan langsung kepada pasien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa beban kerja perawat berhubungan signifikan dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan (3,7,8).

Kompetensi perawat merupakan faktor penting yang memengaruhi kualitas dokumentasi keperawatan. Perawat yang memiliki kompetensi baik cenderung lebih memahami pentingnya dokumentasi serta mampu melakukan pencatatan secara sistematis sesuai dengan standar proses keperawatan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan (9–11)

Rumah Sakit Bakti Timah Medika (RSBT) Pangkalpinang merupakan salah satu rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan data internal rumah sakit,

kelengkapan dokumentasi keperawatan masih belum sepenuhnya mencapai standar yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar mutu pelayanan dengan praktik dokumentasi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh masa kerja, beban kerja, dan kompetensi perawat terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSBT Pangkalpinang tahun 2025.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSBT Pangkalpinang pada bulan Desember 2025 hingga Januari 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh perawat yang bekerja di ruang rawat inap RSBT Pangkalpinang sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 70 orang.

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi masa kerja perawat, beban kerja perawat, dan kompetensi perawat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat poin. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu analisis univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi variabel penelitian, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen, serta analisis multivariat menggunakan regresi logistik berganda untuk mengetahui faktor dominan yang memengaruhi kelengkapan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (96,7%). Kelompok usia terbanyak berada pada rentang 31–40 tahun (55,7%), diikuti usia 41–50 tahun (28,6%), usia 21–30 tahun (14,3%), dan di atas 50 tahun (1,4%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan Profesi Ners (47,1%), diikuti D3 Keperawatan (40,0%) dan S1

Keperawatan (12,9%). Berdasarkan masa kerja, mayoritas responden memiliki masa kerja ≥ 5 tahun (85,7%), sedangkan masa kerja < 5 tahun sebesar 14,3%.

Analisis Univariat

Berikut ini hasil analisis univariat untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel yang diuji dalam penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Univariat Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan

No	Aspek yang Dinilai	Rata-Rata (%)	Nilai terendah (%)
1	Pengkajian	84,3	Data di kelompokkan (bio-psiko-sosial-spiritual) (81,4%)
2	Diagnosa keperawatan	83,3	Merumuskan diagnosa keperawatan aktual atau potensial (81,4%)
4	Perencanaan	86,9	Rencana intervensi menggambarkan kerjasama dengan tim kesehatan lain (82,9%)
5	Implementasi	83,9	Tindakan

No	Aspek yang Dinilai	Rata-Rata (%)	Nilai terendah (%)
	keperawatan		dilaksanakan mengacu pada rencana keperawatan (82,9%) Perawat mengobservasi respon pasien terhadap tindakan keperawatan (82,9%)
6	Evaluasi keperawatan	85	Hasil evaluasi didokumentasikan (82,9%)
7	Catatan asuhan keperawatan	84,6	Menulis pada format yang baku (81,4%)

Berdasarkan Tabel 1, secara umum capaian kelengkapan dokumentasi pada beberapa dimensi masih berada di bawah standar yang ditetapkan yaitu $\geq 85\%$. Dimensi pengkajian, diagnosa keperawatan, implementasi keperawatan, serta catatan asuhan keperawatan menunjukkan capaian yang belum memenuhi kriteria kelengkapan. Indikator yang paling menonjol belum optimal antara lain pengelompokan data

bio-psiko-sosial-spiritual, perumusan diagnosa aktual atau potensial, kerja sama dalam rencana intervensi, kesesuaian tindakan dengan rencana, observasi respon pasien, pendokumentasian hasil evaluasi, serta penggunaan format baku dalam pencatatan.

Tabel 2. Hasil Analisis Univariat Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
< 5 Tahun	10	14,3%
≥ 5 tahun	60	85,7%
Total	70	100%

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden memiliki masa kerja ≥ 5 tahun, sedangkan sebagian kecil memiliki masa kerja <5 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan perawat dengan pengalaman kerja yang relatif lama.

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat Beban Kerja

No	Pernyataan	Skor Rerat
1	Jumlah pasien yang saya tangani melebihi	2,79

No	Pernyataan	Skor Rerata	No	Pernyataan	Skor Rerata
	kemampuan kerja saya			pasien sangat terbatas.	
2	Beban kerja saya menghambat pemberian asuhan keperawatan secara optimal.	2,74	9	Beban kerja saya menghambat penerapan standar asuhan keperawatan secara optimal.	2,77
3	Jam kerja yang saya jalani mengganggu kualitas pelayanan keperawatan	2,87	10	Beban kerja yang saya terima sudah melampaui batas kemampuan saya	2,73
4	Pembagian shift kerja berlangsung secara kurang adil.	2,91	Rerata Beban Kerja 2,78		
5	Beban kerja saya menyebabkan kelelahan berlebihan	2,69	Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa responden cenderung menilai beban kerja perawat berada pada kategori cukup tinggi dengan rerata skor 2,78. Aspek yang paling dirasakan dalam meningkatkan beban kerja adalah pembagian shift kerja yang kurang adil serta jam kerja yang mengganggu kualitas pelayanan keperawatan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa perawat di ruang rawat inap RSBT Pangkalpinang merasakan beban kerja yang cukup berat.		
6	Kompleksitas tindakan keperawatan tidak sebanding dengan jumlah tenaga perawat yang tersedia	2,69			
7	Beban administrasi sering mengganggu pemberian asuhan keperawatan.	2,81			
8	Waktu yang tersedia bagi saya untuk setiap	2,77			

Tabel 4. Hasil Analisis Univariat Kompetensi

No	Pernyataan	Skor Rerata	No	Pernyataan	Skor Rerata
1	Saya memahami bahwa pendokumentasian asuhan keperawatan merupakan bukti hukum atas tindakan keperawatan yang saya lakukan.	2,87		tindakan keperawatan secara dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.	
2	Saya mengetahui bahwa pendokumentasian asuhan keperawatan harus dilakukan sesuai dengan standar proses keperawatan (pengkajian, diagnosis, perencanaan, implementasi, dan evaluasi).	2,87	6	Saya mampu menyesuaikan dokumentasi asuhan keperawatan dengan kondisi klinis pasien atau intervensi yang telah diberikan.	2,77
3	Saya memahami risiko konsekuensi hukum yang dapat terjadi apabila pendokumentasian asuhan keperawatan tidak lengkap atau tidak akurat.	2,80	7	Saya menyadari bahwa pendokumentasian asuhan keperawatan merupakan tanggung jawab profesional dan hukum sebagai perawat.	2,84
4	Saya mampu mendokumentasikan asuhan keperawatan secara lengkap sesuai tahapan proses keperawatan.	2,77	8	Saya selalu berupaya mendokumentasikan asuhan keperawatan secara objektif, meskipun dalam kondisi beban kerja yang tinggi.	2,77
5	Saya terampil mencatat	2,74	9	Saya memiliki komitmen untuk melengkapi dokumentasi asuhan keperawatan sebagai bagian dari perlindungan	2,80

No	Pernyataan	Skor Rerata
	hukum bagi pasien dan perawat.	
Rerata Perawat	Kompetensi	2,80

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa kompetensi perawat dalam pendokumentasian asuhan keperawatan berada pada kategori cukup baik dengan rerata skor 2,80. Aspek yang paling tinggi terdapat pada pemahaman bahwa dokumentasi merupakan bukti hukum dan harus dilakukan sesuai standar proses keperawatan. Sementara itu, aspek yang relatif lebih rendah terdapat pada keterampilan mencatat tindakan keperawatan dan kemampuan mendokumentasikan secara lengkap.

Secara kategorik, jawaban responden pada variabel masa kerja, beban kerja, kompetensi perawat, dan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan dibagi dua kategori. Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan seluruh data pada 4 variabel memiliki distribusi tidak normal ($\text{sig} < 0,05$) sehingga *cut-off point* yang digunakan adalah median untuk data parametrik.

Jawaban dengan skor \geq median dikategorikan menjadi tinggi, dan skor $<$ mean dikategorikan menjadi rendah. Jawaban responden yang telah dikelompokkan secara kategorik dirangkum pada tabel di bawah ini:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi dan Persentase Penilaian secara Kategorik

No	Variabel	Cut-off point (median)	Kategori			
			Tinggi/ Berat/ Lengkap		Rendah / Ringan / Tidak Lengkap	
N			N	%	N	%
1	Masa kerja (X1)	5 tahun	6	85,7	1	14,3
2	Beban Kerja (X2)	28.00	4	60	2	40
3	Kompetensi Perawat (X3)	27.00	4	70	2	30
4	Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan	85%	5	81,7	1	18,6

Keperaw
atan (Y)

Berdasarkan hasil pengelompokan menggunakan cut-off point median, sebagian besar responden berada pada kategori tinggi atau berat pada beberapa variabel penelitian. Variabel masa kerja didominasi oleh responden dengan masa kerja ≥ 5 tahun. Variabel kompetensi perawat juga lebih banyak berada pada kategori tinggi, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pemahaman dan kemampuan yang baik dalam pendokumentasian asuhan keperawatan. Pada variabel beban kerja, sebagian besar responden berada pada kategori berat, meskipun masih terdapat proporsi yang cukup besar pada kategori ringan. Sementara itu, variabel kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori lengkap, dengan hanya sebagian kecil yang masih berada pada kategori tidak lengkap.

Analisis Bivariat

Berikut ini hasil analisis bivariat dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel independen dengan variabel dependen secara terpisah:

Tabel 6. Hasil Analisis Bivariat

Variabel independen		Kelengkapan Pendokumentasian				P value		
		Tidak Lengkap		Lengkap			Total	
		N	%	N	%			
Masa Kerja	< 5 Tahun	10	14,3	0	0,0	10	14,3	0,000
	≥ 5 tahun	3	4,3	57	81,4	60	85,7	
Beban Kerja	Ringan	0	0,0	28	40	28	40	0,000
	Berat	13	18,6	29	41,4	42	60	
Kompetensi Perawat	Kurang	8	11,4	13	18,6	21	30	0,015
	Baik	5	7,1	44	62,9	49	70	

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa masa kerja, beban kerja, dan kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan. Perawat dengan masa kerja ≥ 5 tahun cenderung memiliki dokumentasi yang lebih lengkap dibandingkan dengan perawat dengan masa kerja < 5 tahun ($p=0,000$). Selain itu, dokumentasi lengkap lebih banyak ditemukan pada perawat dengan beban kerja ringan dibandingkan dengan beban kerja berat ($p=0,000$). Kompetensi perawat juga menunjukkan hubungan yang signifikan, di mana perawat dengan kompetensi baik lebih banyak melakukan pendokumentasian secara lengkap dibandingkan dengan perawat dengan

Analisis Multivariat

Berikut ini hasil analisis multivariat menggunakan analisis regresi logistik berganda:

Tabel 7. Uji Analisis Multivariat Model

Awal

Variabel Independen		P Value
Masa Kerja	< 5 Tahun	0,998
	≥ 5 tahun	
Beban Kerja	Ringan	0,998
	Berat	
Kompetensi Perawat	Kurang	0,037
	Baik	

Analisis regresi logistik dengan metode backward likelihood ratio dilakukan untuk mengetahui pengaruh masa kerja, beban kerja, dan kompetensi perawat terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSBT Pangkalpinang. Pada model awal (step 1), seluruh variabel independen dimasukkan ke dalam model, yaitu masa kerja, beban kerja, dan kompetensi perawat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pada tahap awal, hanya variabel kompetensi perawat yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan ($p = 0,037$). Sementara itu, variabel masa kerja dan beban kerja belum menunjukkan pengaruh yang signifikan karena memiliki nilai p yang sangat besar. Berdasarkan prosedur metode backward likelihood ratio, variabel dengan nilai p terbesar dieliminasi secara bertahap dari model untuk memperoleh model akhir

yang paling parsimonious. Pada kesempatan ini, masa kerja yang dieliminasi terlebih dahulu karena pada model awal masa kerja memiliki nilai p terbesar dan tidak signifikan, sehingga berdasarkan prosedur backward likelihood ratio variabel tersebut dieliminasi terlebih dahulu untuk memperoleh model yang paling parsimonious.

Tabel 8. Uji Analisis Multivariat Model

Final			
Variabel Independen	P Value	OR	95% CI
Kompetensi Perawat	Kurang	0,010	1,510-19,42
	Baik		5
			3

Analisis multivariat menggunakan regresi logistik menunjukkan bahwa kompetensi perawat merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan dengan nilai odds ratio sebesar 5,415.

PEMBAHASAN

Pengaruh masa kerja perawat terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masa kerja berpengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan.

Perawat dengan masa kerja lebih lama cenderung memiliki dokumentasi yang lebih lengkap dibandingkan dengan perawat dengan masa kerja yang lebih singkat. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja berperan penting dalam meningkatkan kemampuan perawat dalam memahami standar dan prosedur pendokumentasian asuhan keperawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa masa kerja berhubungan signifikan dengan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan. Perawat dengan masa kerja yang lebih lama cenderung memiliki keterampilan dan pengalaman yang lebih baik dalam melakukan dokumentasi sesuai standar praktik keperawatan (4,5,8).

Pengalaman kerja yang lebih lama memungkinkan perawat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai alur pelayanan, standar praktik keperawatan, serta pentingnya dokumentasi sebagai bagian dari proses keperawatan. Perawat yang lebih berpengalaman juga cenderung lebih terbiasa mengintegrasikan tahapan pengkajian, diagnosis, perencanaan,

implementasi, dan evaluasi ke dalam dokumentasi secara sistematis.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan. Perawat dengan beban kerja yang lebih ringan cenderung memiliki dokumentasi yang lebih lengkap dibandingkan dengan perawat yang memiliki beban kerja berat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki hubungan negatif dengan kelengkapan dokumentasi keperawatan. Semakin tinggi beban kerja yang dialami perawat, semakin besar kemungkinan dokumentasi keperawatan tidak dilakukan secara lengkap (7,8,12),

Beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan keterbatasan waktu, kelelahan fisik, serta tekanan kerja yang lebih besar sehingga perawat lebih memprioritaskan tindakan langsung kepada pasien dibandingkan dengan kegiatan pendokumentasian. Kondisi ini dapat menyebabkan dokumentasi asuhan keperawatan tidak dilakukan secara

optimal.

Pengaruh Kompetensi Perawat terhadap Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan dan merupakan faktor yang paling dominan dalam penelitian ini. Perawat yang memiliki kompetensi baik cenderung melakukan dokumentasi secara lebih lengkap dibandingkan dengan perawat yang memiliki kompetensi kurang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kualitas dan kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan. Perawat dengan kompetensi yang baik cenderung mampu mendokumentasikan seluruh tahapan proses keperawatan secara sistematis dan sesuai standar (9–11).

Kompetensi perawat mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam melaksanakan praktik keperawatan. Perawat yang memiliki kompetensi baik cenderung lebih memahami pentingnya dokumentasi

sebagai bukti hukum serta sebagai bagian dari tanggung jawab profesional dalam memberikan asuhan keperawatan.

Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa kompetensi perawat merupakan faktor dominan yang memengaruhi kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan ($p=0,010$; $OR=5,415$; 95% $CI: 1,510-19,423$). Hal ini menunjukkan bahwa perawat dengan kompetensi yang baik memiliki peluang sekitar 5,4 kali lebih besar untuk melakukan dokumentasi secara lengkap dibandingkan dengan perawat yang memiliki kompetensi kurang. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan profesional perawat merupakan faktor utama yang menentukan kualitas pendokumentasian dalam praktik keperawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi perawat berpengaruh signifikan terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan (10,11). Penelitian lain juga melaporkan bahwa perawat yang memiliki kompetensi baik cenderung

lebih mampu mendokumentasikan seluruh tahapan proses keperawatan secara sistematis dan sesuai standar praktik keperawatan (9).

Secara teoritis, kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memengaruhi kinerja individu dalam melaksanakan pekerjaannya (13). Dalam konteks dokumentasi keperawatan, kompetensi memungkinkan perawat mengintegrasikan aspek kognitif dan keterampilan teknis dalam mencatat proses keperawatan secara lengkap dan akurat. Oleh karena itu, peningkatan kelengkapan dokumentasi perlu difokuskan pada penguatan kompetensi perawat melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi klinis, serta evaluasi dokumentasi secara berkala untuk meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Masa kerja, beban kerja, dan kompetensi perawat berpengaruh terhadap kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSBT Pangkalpinang. Kompetensi perawat merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kelengkapan dokumentasi. Peningkatan kompetensi perawat melalui

pelatihan, supervisi, dan sistem mentoring perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan keselamatan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 141–148. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
- [2] Apsari, F. A., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Tamu Hotel Sarasvati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(3), 107–118. <https://doi.org/10.47747/jnmjpsdm.v3i3.779>
- [3] Armiyanti, Y., Mirawati, & Anisah Ardiana. (2024). Relationship Between Patient Satisfaction and Dimensions of Health Service Quality with Revisit Interest of Outpatient in Lumajang Health Center. *Jurnal Ners Dan Kebidanan (Journal of Ners and*

- Midwifery*), 11(3), 301–311.
<https://doi.org/10.26699/jnk.v11i3.art.p301-311>
- [4] Aryani, M., Septika, B. H., Wulandari, Y. E., & Supratman. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung kembali pasien ke rumah sakit umum daerah Kota Mataram. *HEALTHY: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 3(4), 230–238.
- [5] Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil3, A., Kodrat, P., Pramudho, & Karyus, A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Nursing Journal*, 4(12), 3178–3192.
- [6] Azizah, N., & Raharjo, B. B. (2020). Pengaruh bauran pemasaran terhadap proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(2), 189–200.
- [7] Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2).
<https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.83>
- [8] Cahyaningsih, F. A., & Akhrani, L. A. (2022). Super Premium Destination: Peran Tourist Expectation terhadap Intensi Berkunjung ke Labuan Bajo. *Psychopreneur Journal*, 8(1), 43–56.
- [9] Damayanthie, N., Ayubi, D., & Sulistiadi, W. (2024). The Relationship between Service Quality, Satisfaction and Image on Revisit Intentions in Standard Inpatient Class Patients at Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta. *International Journal of Research and Review*, 11(1), 85–98.
<https://doi.org/10.52403/ijrr.20240110>
- [10] Danendra, A. R., Irawan, A. P., Laksmidewi, D., Samoedro, E., & Eryuniyanti. (2024). The influence of perceived hospital service quality on patients' health-related quality of life and revisit intention. *International Journal of Application on Economics and Business*, 2(1), 2822–2832.
<https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v5i4.1234>
- [11] Fofilawati, O. W. N., Hamzah, W., & Nurbaeti. (2025). Hubungan kualitas pelayanan, customer experience, dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan RS Labuang Baji Makassar.

- Window of Public Health Journal*, 6(5), 946–958.
- [12] Gozal, F., Saptaningsih, A. B., Nugroho, M. N., Administrasi, M., Sakit, R., & Esa, U. (2022). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19*. 5(1).
- [13] Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh *Empathy* dan *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- [14] Hidayat, A. S., & Handoyo, S. E. (2025). Factors Affecting The Intention Of Inpatient Revisit Mediated By Patient Trust. *Journal of Humanities and Social Studies*, 09(02), 359–365.
- [15] Indriasari, M. (2023). The Influence of Service Quality on Interest in Repeat Visits with Patient Satisfaction Intervening Variable. *Atlantis*, 128–137.
- [16] Lai, K. P., Yee Yen, Y., & Siong Choy, C. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(4), 541–558. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2019-0013>
- [17] Lee, S., & Kim, E. K. (2017). The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. *Asian Nursing Research*, 11(2), 142–149. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>
- [18] Leilani, R., Ningsih, K. W., Fitriani, I. M., & Saputra, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien KB di Puskesmas Melur Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 203–213.
- [19] Ma'wah, M. S., Lisnawati, & Harun, M. F. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan di poli saraf Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*, 4(2), 72–78.
- [20] Ongkaruna, L. A. L., & Kristaung, R. (2023). The Influence Of Hospital Service Quality On Patient Revisit

- Intention And Word-Of-Mouth In Class B Private General Hospital In Dki Jakarta. *OPSearch: American Journal of Open Research*, 2(7), 581–593.
<https://doi.org/10.58811/opsearch.v2i7.66>
- [21] Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 64(1), 12–40.
- [22] Pervaiz, S., Javed, U., Rajput, A., Shafique, S., & Tasneem, R. (2024). Examining how and why service quality fosters patients' revisit intentions: evidence from Pakistan. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 18(3), 455–477.
<https://doi.org/10.1108/IJPHM-11-2021-0110>
- [23] Putri, C. F. M., Sudirman, V. W., & Irawati, J. (2025). Understanding Patient Revisit Intention and Word of Mouth in Healthcare Services: A SERVQUAL-Based Framework with Higher-Order Constructs. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(2), 144–160.
<https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i2.15591>
- [24] Rahayu, D. S., Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2024). *Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di KIA*. 5(2), 65–73. <http://ejournal.ivet.ac.id/index.php/ijheco>
- [25] Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan RSU Kan Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- [26] Resky, S. D., Dinianti, A., & Irwan. (2025). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Dirumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Journal of Educational Innovation and Public Health*, 3(1), 122–142.
<https://doi.org/10.55606/innovation.v3i1.3543>
- [27] Sharka, R., Sedayo, L., Morad, M., & Abuljadayel, J. (2024). Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers in Oral Health*, 5(April), 1–10.
<https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659>
- [28] Susanti, L., Hasnur, H., & Akbar, F. (2025). The Relationship Between

- Service Quality and Patients' Revisit Interest at Beutong Public Health Centre, Beutong Subdistrict, Nagan Raya District. *Buletin Farmatera*, 10(1), 31–39. https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/buletin_farmatera/article/view/22766
https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/buletin_farmatera/article/download/22766/13478
- [29] Syahsudarmi, S. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction: a case study. *International Journal of Indonesian Business Review*, 1(1), 29–37.
- [30] Syam, P. J. P., & Achmadi, H. (2022). The Influence of Service Quality towards Revisit Intention to Private Hospitals in Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(2), 8731–8741.
- [31] Wiogo, L., & Pattyranie, P. H. (2025). The Effect of Service Quality, Perceived Value, on Revisit Intention Mediated by Customer Satisfaction in Primary Health Care. *Journal of Multiidisciplinary Research and Development*, 7(3), 1892–1908.
- [32] Yassir, A., Purwadhi, P., & Andriani, R. (2023). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v8i1.8239>
- [33] Yuliana, Ali, K., & Tham, J. (2023). Reviewing Service Quality and Hospital Reputation on Patient. *Journal of Research Administration*, 5(2), 10859–10876.
- [34] Zubaidah, M., & Indrawati, M. (2025). Pengaruh *Reliability*, Responsiveness, *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.