

TINJAUAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Sagita Candra Puspitasari¹, M. Arwani²

^{1,2}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: gitacandra2624@gmail.com

ABSTRAK

Penurunan jumlah kunjungan disebabkan oleh faktor faktor mutu pelayanan keperawatan yang belum terpenuhi dan tingkat kepercayaan pasien yang rendah terhadap suatu pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau gambaran mutu pelayanan keperawatan dan kepercayaan pasien. Penelitian ini termasuk dalam jenis analitik kuantitatif menggunakan *cross sectional study*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan instrument berupa kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari 293 responden, yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini, responden yang menilai mutu pelayanan keperawatan sebagian besar bukti nyata, yaitu 48,8%, berada dalam kategori cukup; kehandalan dengan 41% juga berada dalam kategori cukup; daya tanggap yang mencapai 59,4% berada dalam kategori cukup; jaminan sebesar 50,2% berada dalam kategori cukup; dan empati dengan 49,8% juga berada dalam kategori cukup. Pada kepercayaan pasien sebagian besar indikator kemampuan berada dalam kategori cukup dengan persentase 38,9%, kebaikan hati mencapai 55,6% dalam kategori cukup, dan integritas berada dalam kategori cukup sebesar 59%. Diharapkan bagi rumah sakit perlu mengembangkan beberapa indikator mutu untuk peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit agar terpenuhinya kepercayaan pasien yang lebih baik.

Kata kunci: Mutu, pelayanan keperawatan, kepercayaan pasien

ABSTRACT

The decrease in the number of visits was caused by unmet quality factors in nursing services and low levels of patient trust in a service. The aim of this research is to review the picture of the quality of nursing services and patient trust. This research is included in the quantitative analytical type using a cross sectional study. This research uses primary data with an instrument in the form of a questionnaire. The research sample consisted of 293 respondents, taken using purposive sampling technique. The results of this study showed that respondents who assessed the quality of nursing services were mostly real evidence, namely 48.8%, in the sufficient category; reliability with 41% is also in the sufficient category; responsiveness which reached 59.4% was in the sufficient category; guarantee of 50.2% is in the sufficient category; and empathy with 49.8% is also in the sufficient category. In terms of patient trust, most indicators of ability are in the sufficient category with a percentage of 38.9%, kindness reaches 55.6% in the sufficient category, and integrity is in the sufficient category at 59%. It is hoped that hospitals need to develop several quality indicators to improve the performance of hospital services so that better patient trust is met.

Keywords: Quality, nursing services, patient trust

PENDAHULUAN

Sebagai organisasi layanan kesehatan, menumbuhkan kepercayaan pasien dapat dicapai melalui peningkatan pelayanan yang berkelanjutan. Ini penting karena kepercayaan tidak tumbuh dengan sendirinya, tetapi melalui proses. Mutu pelayanan keperawatan yang tinggi, mencakup *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), merupakan dimensi yang membentuk kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Pasien cenderung lebih percaya pada institusi atau tenaga medis yang menunjukkan komitmen terhadap mutu pelayanan keperawatan yang konsisten dan terukur. Kepercayaan pasien juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi mereka dalam berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan dapat menjadi kunci dalam membangun dan memelihara kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan jasa akan suatu nilai hubungan, sehingga kepercayaan sangat penting untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit dengan pasien. Derajat kepercayaan yang rendah akan menyebabkan lebih sedikit kunjungan dan lebih besar kemungkinan pasien beralih ke penyedia layanan baru atau lebih dikenal dengan turn over (Sediawan, 2022).

Di salah satu Rumah Sakit Taiwan juga mengalami jumlah penurunan kunjungan pasien, proporsi pasien yang mengunjungi UGD mengalami penurunan sebesar 23% dari 2580 menjadi 2020 pasien. Penelitian Mbaloto (2022) yang dilakukan di RSUD Buluye Napoa'e Kabupaten Moutong Sulawesi, sebagian besar pasien percaya bahwa perawat kurang profesional dan bahwa fasilitas medis tidak selalu tersedia saat pasien membutuhkannya, ditemukan Reliability kurang baik sebesar 68,6%, dimensi Assurance kurang baik sebanyak 71,4%, dimensi Tangible kurang baik sebesar 65,7%, dimensi Empathy kurang baik sebesar 60%, dan dimensi Responsiveness kurang baik sebesar 62,9%. Sebagian besar pasien percaya bahwa perawat tidak profesional dan bahwa fasilitas medis tidak selalu tersedia saat pasien membutuhkannya.

Penurunan jumlah kunjungan pasien juga disebabkan oleh rasa kepercayaan yang rendah terhadap rumah sakit. Penurunan jumlah kunjungan

juga terjadi di RSUD Haji Proinsi Jawa Timur, penurunan jumlah kunjungan disebabkan oleh rasa kepercayaan yang rendah terhadap layanan, pasien tersebut mengeluh tentang komplain, menjadi kecewa, dan tidak mau kembali ke rumah sakit Rahmatillah (2022). Di bulan November, jumlah pasien lama rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bunda Waru Sidoarjo menjadi 5.536 pasien, ada penurunan pada bulan desember sebanyak 5.430 pasien Erlangga (2020). Berdasarkan data yang diperoleh dari Rumah Sakit 'Aisyiyah Siti Fatimah mengenai jumlah kunjungan pasien BPJS rawat jalan telah menurun selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan desember sebanyak 2.494 pasien, januari sebanyak 3.276 pasien dan februari sebanyak 3.034 pasien.

Dengan upaya untuk memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi, baik dalam hal keahlian klinis maupun aspek-aspek emosional seperti empati dan komunikasi yang efektif, perawat dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Pengalaman ini kemudian membangun dasar untuk memperoleh kepercayaan pasien terhadap perawat dan institusi perawatan kesehatan secara keseluruhan. Dengan adanya kepercayaan, pasien merasa lebih aman dan terbuka dalam berinteraksi dengan perawat, yang pada gilirannya menghasilkan pasien yang lebih percaya akan pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, mutu pelayanan keperawatan yang tinggi berperan sebagai pemicu awal yang memicu siklus positif dalam membangun kepercayaan pasien terhadap perawat dan institusi perawatan kesehatan.

Pelatihan staf dalam keterampilan dan keahlian interpersonal, memaksimalkan waktu tunggu pelayanan, menjaga privasi dan keamanan informasi, dan menghargai keragaman budaya dan nilai-nilai dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah beberapa solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, penelitian perlu dilakukan tentang mutu pelayanan keperawatan yang dapat memengaruhi kepercayaan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau gambaran mutu pelayanan keperawatan dan kepercayaan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif studi potong lintang (*cross sectional*). Metode ini dipilih karena pengamatan terhadap responden dilakukan pada satu waktu tertentu, di mana variabel dependen dan variabel independen dianalisis secara bersamaan. Penelitian ini pada bulan Maret – Juli tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS rawat jalan yang berjumlah 2.934. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 293 responden dimana menurut Suharsimi Arikunto (2012) dalam Yolanda (2023) Jika ukuran populasi kurang dari 100 orang, maka seluruh populasi diambil sebagai sampel. Namun, jika ukuran populasi lebih dari 100 orang, sampel dapat diambil sebesar 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi. Penelitian ini sampel diambil 10% dari populasi dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pasien rawat jalan yang berusia diatas 17 tahun dan pasien yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menentukan kelayakan kuisioner yang digunakan Heda (2021), dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hitung menggunakan $df=n-2$ taraf signifikan 0,05 maka diketahui r tabel 0,4438.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan bantuan kuisioner. Variabel yang menjadi pokok pembahsan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori yaitu variabel independen mutu pelayanan keperawatan menggunakan pendekatan SERQUAL meliputi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang terdiri dari 22 pertanyaan diukur menggunakan skala likert 5 poin. Untuk variabel dependen kepercayaan pasien meliputi kemampuan, kebaikan hati dan integritas yang terdiri dari 20 pertanyaan diukur menggunakan skala likert 5 poin. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS tipe 24 dengan analisis univariat, yang menjelaskan setiap variabel penelitian melalui penyajian tabel distribusi frekuensi indikator mutu pelayanan keperawatan dan kepercayaan pasien.

HASIL

Hasil analisis ditunjukkan dalam tabel berikut, yang mencakup distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, mutu pelayanan keperawatan, dan kepercayaan pasien, disertai hasil analisis univariat.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=293)		
Karakteristik	n	%
Jenis Kelamin		
Laki – Laki	104	35,5
Perempuan	189	64,5
Usia		
18 – 25	37	12,6
26 – 33	31	10,6
34 – 41	35	11,9
42 – 49	35	11,9
50 – 57	64	21,8
58 – 65	46	15,7
>66	45	15,4
Pendidikan		
SD	62	21,2
SMP	84	28,7
SMA	109	37,2
Diploma	4	1,4
S1	34	11,6
Pekerjaan		
Pegawai Swasta	77	26,3
Wiraswasta	52	17,7
Ibu Rumah Tangga	106	36,2
Petani	9	3,1
Guru	8	2,7
Tidak Bekerja	41	14,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1 mengindikasikan bahwa dari 293 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 189 responden (64,5%) lebih banyak dibandingkan dengan laki laki hanya 35,5%, sebagian besar responden berusia 50 hingga 57 tahun, yaitu 64 responden (21,8%), mayoritas menempuh tingkat Pendidikan SMA sebanyak 109 responden (37,2%), dan sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga, yaitu 106 responden (36,2%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan (n=293)

Mutu Pelayanan Keperawatan		
INDIKATOR	f	%
Bukti Fisik		
Kurang	84	28,7
Cukup	143	48,8
Baik	66	22,5
Kehandalan		
Kurang	89	30,4
Cukup	120	41,0
Baik	84	28,7
Daya Tanggap		
Kurang	65	22,5
Cukup	174	59,4
Baik	54	18,4

Mutu Pelayanan Keperawatan		
INDIKATOR	f	%
Jaminan		
Kurang	75	25,6
Cukup	147	50,2
Baik	71	24,2
Empati		
Kurang	96	32,8
Cukup	146	49,8
Baik	51	17,4

Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 2 diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dengan indikator bukti nyata sebagian besar berada dalam kategori cukup sebanyak 143 responden (48,8%), lebih baik daripada kategori baik dan kurang, indikator kehandalan sebagian besar berada dalam kategori cukup sebanyak 120 responden (41%), dan indikator daya tanggap sebagian besar berada dalam kategori cukup sebanyak 174 responden (59,4%). Indikator jaminan sebagian besar berada dalam kategori cukup sebanyak 157 responden (50,2%), serta dengan indikator empati sebagian besar menyatakan dalam kategori cukup sebanyak 146 responden (49,8%) lebih banyak dibandingkan kategori baik dan kurang.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien (n=293)

Kepercayaan Pasien		
INDIKATOR	f	%
Kemampuan		
Kurang	92	31,4
Cukup	114	38,9
Baik	87	29,7
Kebaikan Hati		
Kurang	55	18,8
Cukup	163	55,6
Baik	75	25,6
Integritas		
Kurang	45	15,4
Cukup	173	59,0
Baik	75	25,6

Sumber : Olah Data SPSS

Berdasarkan tabel 3 diketahui hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dengan indikator kemampuan sebagian besar menyatakan dalam kategori cukup sebanyak 114 responden (38,9%) lebih besar dibandingkan kategori baik dan kurang, dengan indikator kebaikan hati sebagian besar menyatakan dalam kategori cukup sebanyak 163 responden (55,6%) dan dengan indikator integritas sebagian besar menyatakan dalam kategori cukup

sebanyak 173 responden (59%) lebih besar dibandingkan dengan kategori baik dan kurang.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang mutu pelayanan keperawatan menggunakan 5 indikator mutu yaitu, bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati. Hasil menunjukkan bahwa indikator bukti nyata sebagian besar disampaikan dalam kategori cukup 143 responden (48,8%), kehandalan sebagian besar disampaikan dalam kategori cukup 120 responden (41%), daya tanggap sebagian besar disampaikan dalam kategori cukup 174 responden (59,4%), jaminan sebagian besar disampaikan dalam kategori cukup 157 responden (50,2%), dan empati sebagian besar disampaikan dalam kategori cukup 146 responden (49,8%). Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori cukup baik. Penelitian ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan keperawatan berjalan dengan cukup baik namun sebagian besar responden merasa belum terpenuhinya mutu pelayanan yang optimal.

Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan Pasuraman, Zeithaml dan Bery dalam Idris (2021) bahwa penilaian terhadap mutu yang cukup baik terjadi apabila pelaksana layanan memberikan layanan yang tidak sesuai dengan harapan. Mayoritas responden penelitian menyatakan bahwa mereka menerima pelayanan keperawatan yang cukup baik.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan Sesrianty et al., (2019) menunjukkan hasil indikator daya tanggap dengan kategori cukup dikarenakan Ketidaksesuaian antara keinginan dan fakta, mencakup Kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan, tersedianya fasilitas serta perlengkapan yang diperlukan oleh pasien, dan sikap ramah petugas dalam melayani. Marlindawati et al (2023) mengungkapkan Sejauh mana mutu layanan kesehatan yang disediakan kepada individu dan masyarakat dapat mencapai hasil kesehatan yang diinginkan dan selaras dengan pengetahuan profesional serta kemajuan teknologi.

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan meningkatkan empati petugas kesehatan dalam menangani dan menanggapi

keluhan yang dialami pasien. Perhatian yang tulus dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan untuk memastikan mutu pelayanan yang optimal sehingga membuat pasien merasa nyaman, namun dari hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien ada yang merasa cukup, sehingga kedepannya pelayanan keperawatan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi terhadap pasien.

Kepercayaan Pasien

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang kepercayaan pasien menggunakan 3 indikator kepercayaan yaitu kemampuan, kebaikan hati dan integritas. Didapatkan hasil bahwa penilaian responden terhadap kepercayaan pasien dengan indikator kemampuan sebagian besar dalam kategori cukup sebanyak 114 responden (38,9%), indikator kebaikan hati sebagian besar dalam kategori cukup sebanyak 163 responden (55,6%) dan indikator integritas sebagian besar menyatakan dalam kategori cukup sebanyak 173 responden (59%)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dinilai cukup baik. Penelitian ini mengindikasikan bahwa kepercayaan pasien belum optimal namun masih terbuka untuk membangun kepercayaan yang lebih tinggi jika pengalaman dan komunikasi yang diberikan semakin positif. Sejalan dengan penelitian Diah, R. et al., (2023) dimensi kemampuan cukup 89 responden (70,1%), kebaikan hati 89 responden (70,1%), dan integritas perawat 79 responden (62,2%). Jika indikator tersebut seperti kemampuan, kebaikan hati dan integritas dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga memenuhi harapan pasien, sebaliknya, kepuasan pelanggan tidak tercipta atau bahkan menurun apabila indikator pembentuk kepercayaan menurun.

Kepercayaan muncul dari persepsi akan kemampuan, integritas dan kebaikan hati yang tulus dari petugas kesehatan, memiliki dampak yang luas terhadap penilaian pasien, sehingga mencapai kepercayaan pasien yang optimal, namun faktor faktor seperti ketidaksesuaian jadwal pelayanan poli rawat jalan, proses pendaftaran administrasi yang lambat, ketersediaan tempat tunggu yang minim kursi ketika pasien yang mendaftar poli meningkat serta proses pengambilan obat yang memakan waktu lama dapat merusak penilaian pasien akan kepercayaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil penelitian ini, responden yang menilai mutu pelayanan keperawatan berdasarkan indikator bukti nyata sebagian besar berada dalam kategori cukup sebesar 48,8%, kehandalan sebagian besar berada dalam kategori cukup sebesar 41%, daya tanggap sebagian besar berada dalam kategori cukup sebesar 59,4%, jaminan sebagian besar berada dalam kategori cukup sebesar 50,2%, dan empati sebagian besar berada dalam kategori cukup sebesar 49,8%. Hasil penilaian variable kepercayaan pasien menunjukkan indikator kemampuan sebagian besar sebesar 38,9%, indikator kebaikan hati sebagian besar sebesar 55,6%, dan indikator integritas sebagian besar sebesar 59 %. Adapun saran pada penelitian ini Sebaiknya pihak rumah sakit perlu mengembangkan beberapa indikator mutu yaitu peningkatan kinerja pelayanan rumah sakit, dengan cara memberikan tanggapan yang cepat dan memuaskan terhadap keluhan pasien, mengoptimalkan waktu tunggu pelayanan, melayani pasien dengan adil dan mengoptimalkan jadwal pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Diah, R., Maurissa, A., & Yuswardi. (2023). Gambaran Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Di ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, VII(4), 160–166.
- Erlangga, L. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo. *Society*, 3(2), 464.
- Heda, K. (2021). *Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci*.
- Idris, H. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan. In *Buku Mutu Pelayanan Kesehatan* (1st ed., p. 159).
- Marlindawati, M., Hilda, H., & Arsyawina, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroarmodjo Tanjung Selor. *Aspiration of Health Journal*, 1(1), 53–62. <https://doi.org/10.55681/aohj.v1i1.85>
- Mbaloto, F. R. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Buluye Napoa'e Kecamatan Moutong. *Jurnal Keperawatan Pustaka Katulistiwa*, 03, 19–25.
- Rahmatillah, S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Pasien bpjs di RSUD Haji Proinsi Jawa Timur. *Jurnal Administrasi*

Kebijakan Kesehatan, 8.5.2017, 2003–2005.

Sediawan, M. L. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71–83.
<https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Perintis's Health Journal*, 6(2), 116–126.
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>

Yolanda, L. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada kantor konsultan manajemen wilayah oversight consultant regional -3 Pekanbaru Riau. *Business Management Journal*, 1(1), 20–29.