

Faktor Yang Memengaruhi Profesionalisme Petugas Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Medan

Dilla Fitria¹, Sri Agustina Meliala², Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti³

^{1,2,3} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

Corresponding Author: Dilla Fitria, E-Mail: dillafitria@helvetia.ac.id

Published: September, 2025

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh pasien. Saat ini di Indonesia sampai tahun 2023 cakupan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat masih belum mencapai target yaitu hanya 90,3% dari target yang ditetapkan Universal Health Coverage (UHC) sebesar 97%. Mengetahui faktor yang memengaruhi profesionalisme petugas rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2025. Jenis penelitian ini kuantitatif menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian yaitu seluruh petugas rawat inap sebanyak 84 orang dengan sampel 84 orang yang diambil menggunakan teknik total sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat. Hasil penelitian menunjukkan nilai p untuk variabel caring yaitu $p = 0,002$, dan komunikasi terapeutik $p = 0,000$ yang artinya ada pengaruh caring dan komunikasi terapeutik terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kesimpulan ini ada pengaruh caring dan komunikasi terapeutik terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Profesionalisme

ABSTRACT

The quality of health services is one of the most important aspects and is always a major concern for patients. In Indonesia, up to 2023, the coverage of health services provided to the community has not yet reached the target, with only 90.3% compared to the Universal Health Coverage (UHC) target of 97%. The objective of this research was To determine the factors influencing the professionalism of inpatient staff on the quality of health services at Mitra Medika General Hospital, Tanjung Mulia Medan in 2025. This study employed a quantitative approach with an analytic survey design using a cross-sectional method. The study population consisted of all inpatient staff, totaling 84 individuals, with a sample size of 84 respondents selected using a total sampling technique. Data were analyzed using univariate and bivariate analysis. The results of the study showed a p -value for the caring variable, namely $p = 0.002$ and therapeutic communication $p = 0.000$, which means that there is an influence of caring and therapeutic communication on the quality of health services. The study concludes that caring and therapy communication have an impact on the quality of healthcare services.

Keywords : Quality of Health Services, Professionalism

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat optimalisasi layanan yang mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pasien, sehingga menciptakan kepuasan dalam penerimaan layanan tersebut. Kualitas pelayanan menjadi elemen krusial dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan indikator utama dalam penilaian oleh pengguna layanan. Suatu layanan kesehatan dikatakan bermutu apabila

mampu memberikan manfaat yang sesuai dengan standar profesional dan harapan pasien secara simultan (1).

Kesehatan secara luas tidak hanya meliputi aspek medis, tetapi juga aspek mental dan sosial, dan bukan hanya satu keadaan yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan. Pengertian yang komprehensif ini, telah diterima secara umum meskipun telah mendapat kritikan dari beberapa ahli (2).

Berdasarkan laporan World Health Organization (WHO) tahun 2023, tingkat akses masyarakat global terhadap pelayanan kesehatan masih belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Universal Health Coverage (UHC) menetapkan peningkatan target cakupan dari 75% pada tahun 2020 menjadi 97% pada tahun 2023. Lebih lanjut, kualitas layanan yang diterima juga masih menjadi perhatian, mengingat dari jumlah tersebut, hanya 62,5% pasien yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (3).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi layanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat. Rumah sakit dapat memberikan layanan pada berbagai bidang medis secara umum maupun secara khusus pada jenis penyakit tertentu. Dalam penyelenggaraan pelayanannya, rumah sakit dituntut untuk memenuhi standar mutu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit (4).

Profesionalisme tenaga kesehatan merupakan persepsi terhadap pelaksanaan pelayanan yang bersifat profesional dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan (5). Praktik profesional dalam pelayanan kesehatan, sebagai salah satu karakteristik utama dari profesi tenaga kesehatan, harus senantiasa dijaga, dikembangkan, dan ditingkatkan mutunya guna menjamin terselenggaranya pelayanan yang aman dan bermutu tinggi. Hal ini penting agar masyarakat memperoleh haknya atas pelayanan kesehatan yang layak. Profesionalisme dalam layanan rawat inap memiliki peranan strategis dalam mendukung proses penyembuhan pasien. Oleh karena itu, tenaga kesehatan dituntut untuk memiliki kesadaran yang tinggi terhadap peran, posisi, dan tanggung jawab profesinya, sehingga dapat berkontribusi secara aktif dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit (6).

Kinerja tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan yang profesional dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut mencakup kompetensi individu, yang meliputi latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, pelatihan yang telah diikuti, serta tingkat motivasi. Selain itu, pelaksanaan pelayanan juga dipengaruhi oleh dukungan manajerial, termasuk gaya kepemimpinan, serta faktor organisasi seperti struktur pengorganisasian, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, dan ketentuan terkait kondisi kerja (7).

Tujuan dalam penelitian ini antara lain untuk mengetahui faktor yang memengaruhi profesionalisme petugas rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Mitra

Medika Tanjung Mulia Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* (8). Populasi pada penelitian ini seluruh petugas rawat inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan sebanyak 84 orang dengan sampel sebanyak 84 orang yang diambil menggunakan teknik *total sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dengan statistik uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1 diketahui bahwa dari 84 responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 responden (16,7%) dan perempuan sebanyak 70 responden (83,3%), kemudian responden yang memiliki umur 22-30 tahun sebanyak 58 responden (69,0%), 31-35 tahun sebanyak 10 responden (11,9%), 36-40 tahun sebanyak 11 responden (13,1%) dan 41-45 tahun sebanyak 5 responden (6,0%). Selanjutnya pada karakteristik masa kerja, responden yang memiliki masa kerja lama sebanyak 27 responden (32,1%), dan masa kerja yang baru sebanyak 57 responden (67,9%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Tahun 2025

No.	Karakteristik	f	%
	Jenis Kelamin		
1.	Laki-Laki	14	16,7
2.	Perempuan	70	83,3
	Jumlah	84	100
	Umur		
1.	22-30 Tahun	58	69,0
2.	31-35 Tahun	10	11,9
3.	36-40 Tahun	11	13,1
4.	41-45 Tahun	5	6,0
	Jumlah	84	100
	Masa Kerja		
1.	Lama (≥ 6 Tahun)	27	32,1
2.	Baru (< 6 Tahun)	57	67,9
	Jumlah	84	100

Tabel 2. tabulasi silang antara antara *caring* (perawatan) terhadap mutu pelayanan kesehatan, diketahui bahwa dari 84 responden sebanyak 41 responden (48,8%) melakukan *caring* (perawatan) secara baik, 25 responden (29,8%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara baik dan sebanyak 16 responden (19,0%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara tidak baik. Selanjutnya dari 43 responden (51,2%) yang melakukan *caring* (perawatan) secara tidak baik, sebanyak 11 responden (13,1%)

yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara baik, dan sebanyak 32 responden (38,1%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara tidak baik.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $\text{sig-}p = 0,002 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada pengaruh *caring* (perawatan) terhadap mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Mitra Medika.

Tabel 2. Tabulasi Silang antara *Caring* (Perawatan) Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2025

No.	<i>Caring</i> (Perawatan)	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total		<i>Sig-p</i>
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1.	Baik	25	29,8	16	19,0	41	48,8	0,002
2.	Tidak Baik	11	13,1	32	38,1	43	51,2	
	Total	36	42,9	48	57,1	84	100	

Tabe

l 3. tabulasi silang antara antara *caring* (perawatan) terhadap mutu pelayanan kesehatan, diketahui bahwa dari 84 responden sebanyak 41 responden (48,8%) melakukan *caring* (perawatan) secara baik, 25 responden (29,8%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara baik dan sebanyak 16 responden (19,0%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara tidak baik. Selanjutnya dari 43 responden (51,2%) yang melakukan *caring* (perawatan) secara tidak baik, sebanyak 11 responden (13,1%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara baik, dan sebanyak 32 responden (38,1%) yang memberikan mutu pelayanan kesehatan secara tidak baik.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan nilai $\text{sig-}p = 0,002 < 0,05$. Hal ini membuktikan ada pengaruh *caring* (perawatan) terhadap mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Mitra Medika.

Tabel 3. Tabulasi Silang antara Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2025

No.	Komunikasi Terapeutik	Mutu Pelayanan Kesehatan				Total		Sig-p
		Baik		Tidak Baik				
		f	%	f	%	f	%	
1.	Baik	36	42,9	9	10,7	45	53,6	0,000
2.	Tidak Baik	15	17,9	24	28,5	39	46,4	
	Total	51	60,7	33	39,2	84	100	

Pembahasan

1. Pengaruh *Caring* terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis bivariat memperlihatkan bahwa ada pengaruh *caring* terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2025 dengan nilai $p \text{ value } 0,002 < \alpha 0,05$.

Menurut asumsi peneliti, pengaruh *caring* terhadap mutu pelayanan kesehatan terjadi karena *caring* merupakan salah satu inti kompetensi keperawatan yang mampu memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima. *Caring* yang ditunjukkan oleh perawat rawat inap melalui sikap empati, perhatian, serta kemampuan memahami kebutuhan pasien secara holistik, berkontribusi pada peningkatan rasa aman, nyaman, dan kepuasan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa perilaku *caring* tidak hanya berdampak pada aspek psikologis pasien, tetapi juga mampu meningkatkan efektivitas proses penyembuhan. Hal ini dikarenakan pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai akan lebih kooperatif dalam menjalani perawatan, sehingga kualitas layanan yang diberikan rumah sakit dinilai lebih baik. Sebaliknya, kurangnya penerapan *caring* dapat menurunkan kepercayaan pasien dan menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, menurut asumsi peneliti, konsistensi perawat rawat inap dalam menerapkan prinsip *caring* merupakan faktor penting yang berkontribusi langsung pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

2. Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis bivariat memperlihatkan bahwa ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value } 0,000 < \alpha 0,05$.

Menurut asumsi peneliti, pengaruh komunikasi terapeutik terhadap mutu pelayanan kesehatan terjadi karena komunikasi terapeutik merupakan bagian integral dari proses keperawatan yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai media membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Melalui komunikasi terapeutik, perawat mampu menggali kebutuhan pasien, memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur perawatan, serta memberikan dukungan emosional yang dibutuhkan pasien selama masa perawatan.

Peneliti berasumsi bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang efektif meningkatkan kepuasan pasien, mengurangi kecemasan, serta memperkuat kepatuhan pasien terhadap instruksi medis. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan rasa percaya, serta berdampak pada rendahnya penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, menurut asumsi peneliti, komunikasi terapeutik yang konsisten, empatik, dan efektif merupakan salah satu determinan penting dalam membangun mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas di ruang rawat inap.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini antara lain :

1. Ada pengaruh *caring* terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2025 dengan nilai $p = 0,002 < \alpha = 0,05$.
2. Ada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan tahun 2025 dengan nilai $p = 0,002 < \alpha = 0,05$.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu pimpinan dan responden penelitian di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia Medan yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan memberikan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2008.
- WHO. Definisi Rumah Sakit. World Health Organization; 2021.
- WHO. Tracking Universal Health Coverage : 2023 Global Monitoring Report. World Heal. Organ. Press. 2023;156.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/ 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. 2010;60
- Kusminarti R. Persepsi tentang Profesionalisme, Komunikasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Kinerja Perawat. Jakarta: Rineka Cipta; 2019
- PPNI. Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia. Jakarta: Persatuan Perawat Indonesia (PPNI); 2019
- Simanjuntak PJ. Manajemen dan Evaluasi Kinerja. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia; 2020
- Muhammad I. Panduan penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis; 2020.