BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat

1. Definisi Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat

Menurut Radhani dan Sediawan (2022) kata *trust* dikenal sejak abad ke 12 berasal dari bahasa skadinavia kuno yaitu kata *treysta* yang artinya mempercayai, mengandalkan dan membuat aman serta kata *trus*t atau *traust* yang artinya bantuan, kepercayaan diri, perlindungan dan dukungan (Radhani & Sediawan, 2022). Sedangkan menurut Mayer kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang orang lain akan melakukan hal tertentu pada bergantung pada kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan. *Patient Trust* atau kepercayaan pasien adalah keyakinan pasien bahwa perawat maupun tenaga kesehatan lainnya akan bertindak sesuai kebutuhan pasien dan akan memberikan penanganan kesehatan dan pengobatan yang diperlukan (Lamadang et al., 2025).

2. Indikator Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat

Indikator kepercayaan pasien terhadap perawat merupakan komponen internal yang membentuk susunan kepercayaan itu sendiri. Indikator tersebut tidak diukur secara terpisah dalam penelitian ini, melainkan digunakan sebagai landasan konseptual. (Sedighi et al., 2025) (Bahari et al., 2024) yaitu:

a. Kompetensi *(Ability)*

Kompetensi mencerminkan kemampuan perawat dalam menjalankan tindakan keperawatan secara tepat, aman dan sesuai standar. Pasien cenderung mempercayai perawat dan tenaga kesehatan lainnya yang memiliki pengetahuan, keterampilan klinis serta ketepatan dalam pengambilan keputusan. Kompetensi berkaitan dengan keyakinan pasien bahwa perawat memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan professional dalam memberikan perawatan.

b. Integritas *(Integrity)*

Integritas mencangkum kejujuran, tanggung jawab serta komitmen perawat terhadap nilai etika profesi. Pasien akan lebih percaya kepada perawat yang menjaga kerahasiaan bersikap adil dan konsisten dalam pelalayanan. Integritas mencerminkan keyakinan pasien bahwa perawat jujur, etis dan dapat dipercaya.

c. Kepedulian *(Caring/Benevolence)*

Perilaku caring mencerminkan perhatian perawat terhadap kebutuhan fisik dan psikologis pasien. Perilaku caring seperti kesabaran, kehangatan dan kepedulian emosional terbukti meningkatkan kepercayaan pasien. Dimensi ini menilai sejauh mana pasien merasakan perhatian, empati dan niat baik dari perawat.

d. Keandalan *(Reliability)*

Suatu hal yang berhubungan dengan kemampuan daya tanggap pelayanan yang berkaitan dengan respon atau ketanggapan tenaga kesehatan terhadap apa yang benar benar diinginkan pasien.

e. Komunikasi *(Communication)*

Komunikasi merupakan proses interaksi verbal dan nonverbal yang membantu pasien memahami kondisi kesehatannya serta prosedur perawatan yang dijalani. Komunikasi yang baik memperkuat kepercayaan melalui penyampaian informasi yang jelas dan interaksi yang efektif.

3. Peran Kepercayaan Dalam Hubungan Pasien – Perawat

Kepercayaan terhadap perawat maupun tenaga kesehatan lainnya menjadi faktor penting dalam keberhasilan proses perawatan dan pengobatan pasien. Karena fasilitas kesehatan yang canggih serta kemampuan tenaga kesehatan yang tinggi tidak akan memberikan hasil optimal apabila pasien tidak memiliki rasa percaya kepada perawat. Tingkat kepercayaan pasien dapat meningkat melalui komunikasi yang baik, baik dari segi kualitas maupun intensitas, antara dokter, perawat, bidan, tenaga kesehatan lainnya dengan pasien serta keluarganya. Kepercayaan pasien juga berperan sebagai landasan dalam menjalin kerja sama yang berkelanjutan di masa mendatang karena mencakup aspek kognitif, emosional, dan sosial. Jadi kepercayaan pasien merupakan elemen penting dalam hubungan antara perawat selama proses pengobatan berlangsung (Radhani & Sediawan, 2022).

4. Hambatan Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat

Kepercayaan pasien terhadap perawat merupakan komponen penting dalam terbentuknya hubungan terapeutik yang efektif. Namun, dalam

praktik pelayanan kesehatan, terdapat berbagai hambatan yang dapat mengganggu proses pembentukan kepercayaan tersebut. Seperti komunikasi yang tidak efektif, apabila komunikasi kurang jelas, penggunaan istilah medis yang sulit dipahami, serta minimnya kesempatan bagi pasien untuk bertanya dapat menimbulkan kebingungan. Kondisi ini berpotensi menurunkan rasa aman pasien dan menghambat terjalinnya hubungan saling percaya antara pasien dan perawat (Fatmayanti et al., 2024).

Selain komunikasi, sikap empatik dan perilaku *caring* perawat juga memiliki peran besar dalam membangun kepercayaan pasien. Perawat yang kurang menunjukkan empati atau terkesan tidak peduli dapat menimbulkan persepsi negatif, sehingga pasien merasa tidak dipahami. Selain itu pengalaman negatif pasien pada masa lalu juga menjadi faktor penghambat kepercayaan. Pelayanan yang sebelumnya dirasakan kurang profesional atau tidak memuaskan dapat membentuk persepsi negatif yang terbawa pada pelayanan selanjutnya. Meskipun perawat saat ini telah memberikan asuhan sesuai standar, pengalaman buruk sebelumnya dapat membuat pasien tetap merasa ragu dan sulit mempercayai perawat (Fachrezi et al., 2025)

Lalu kurangnya kontinuitas perawatan seperti pergantian perawat yang terlalu sering menyebabkan pasien tidak memiliki cukup waktu untuk mengenal perawat dan membangun rasa nyaman. Ketika kontinuitas perawatan tidak terjaga, rasa aman dan kepercayaan pasien menjadi kurang terbentuk secara optimal. Kepercayaan pasien juga sangat dipengaruhi oleh

persepsi terhadap kompetensi dan profesionalisme perawat. Perawat yang dianggap kurang meyakinkan atau tidak mampu menjelaskan tindakan keperawatan dengan baik dapat menurunkan keyakinan pasien terhadap kualitas asuhan yang diterima (Indah et al., 2023). Selain itu, kurangnya privasi dan kerahasiaan dalam pelayanan keperawatan turut menjadi hambatan. Tingginya beban kerja perawat sering kali menyebabkan interaksi dengan pasien berlangsung singkat dan kurang personal. Kondisi tersebut dapat mengurangi kualitas hubungan perawat–pasien, sehingga hubungan terapeutik tidak berkembang secara optimal dan kepercayaan pasien terhadap perawat menjadi terhambat (Safitri et al., 2024).

5. Dampak Kepercayaan Pasien Terhadap Perawat

Kepercayaan pasien terhadap perawat merupakan dasar dari interaksi yang efektif dan hubungan saling mendukung, sehingga pasien akan merasa aman dan nyaman untuk mengungkapkan perasaan dan kebutuhan mereka sehingga perawatan dapat dapat bekerja lebih baik (Bahari et al., 2024). Adapun dampak kepercayaan pasien terhadap perawat yaitu sebagai berikut:

a. Meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan

Kepercayaan pasien terhadap perawat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap anjuran dan tindakan keperawatan. Pasien yang percaya kepada perawat cenderung mengikuti intruksi perawatan.

b. Meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayananan keperawatan

   Pasien yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap perawat cenderung merasa puas denga pelayanan yang diterima. Kepuasan ini muncul karena pasien merasa aman, dihargai dan diperhatikan selama proses perawatan.

c. Meningkatkan kualitas hubungan terapeutik

   Kepercayaan merupakan dasar penting dalam membangun hubungan terapeutik antara pasien dan perawat. Adanya rasa percaya dari kedua belah pihak dapat menciptakan komunikasi yang lebih terbuka, meningkatkan sikap empati, serta mendukung terjalinnya kerja sama yang baik selama proses perawatan berlangsung.

d. Meningkatkan keamanan dan keselamatan pasien

   Pasien yang percaya terhadap perawat akan mengikuti intruksi keselamatan serta akan melaporkan keluhan atau perubahan kondisi yang dirasakan lebih awal dan akan mematuhi prosedur perawatan yang sudah ditetapkan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab. Hal ini dapat mengurangi risiko terjadinya komplikasi.

e. Mempercepat proses penyembuhan

   Kepercayaan pasien terhadap perawat akan berdampak positif pada proses penyembuhan karena pasien yang perawat akan lebih kooperatif, memiliki motivasi yang lebih dalam menjalani perawatannya, serta menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap tindakan perawatan.

2.2 Konsep *Trust in Nurse Scale* (TNS)

1. Pengembangan *Trust in Nurse Scale* (TNS)

Instrumen *Trust in Nurse Scale* (TNS) dikembangkan berdasarkan instrumen sebelumnya yaitu *Trust in Physician Scale* oleh Andreson dan Dedrick (1990) untuk mengukur kepercayaan intrerpersonal dalam hubungan pasien dengan dokter. Pengembangan *Trust in Nurse Scale* (TNS) dilakukan oleh Elÿbieta Krajewska-Kuÿak dkk (2019) dengan melalui proses adaptasi konseptual terhadap instrument asli, yaitu dengan mengganti konteks "dokter" menjadi "perawat" serta menyesuaikan redaksi item agar sesuai dengan praktik keperawatan.

Instrumen ini terdiri dari 11 item dengan skala likert 1–5 dengan melibatkan 1200 responden. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas didapatkan hasil bahwa seluruh item memiliki korelasi yang signifikan dengan kekuatan korelasi yang tinggi serta nilai reliabilitas Cronbach's alpha di atas 0,70 yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik sehingga layak digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat (Krajewska-Kułak et al., 2019).

2. Stuktur Intrumen

Trust in Nurse Scale (TNS) terdiri dari 11 item pernyataan yang disusun dalam bentuk skala likert dengan lima pilihan jawaban, yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Seluruh item berbentuk pernyataan tertutup yang dirancang untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap kepercayaan kepada perawat selama menjalani perawatan. Responden diminta untuk memberikan

jawaban sesuai dengan pengalaman yang dirasakan selama dirawat di rumah sakit. Di mana semakin tinggi skor menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat yang semakin tinggi (Krajewska-Kułak et al., 2019).

3. Fungsi Instrumen

Trust in Nurse Scale (TNS) digunakan sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat selama menjalani perawatan di rumah sakit. Instrumen ini digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat secara keseluruhan berdasarkan respons terhadap item-item dalam *Trust in Nurse Scale* (TNS). Melalui pengukuran tersebut, instrumen ini dapat menggambarkan tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan (Krajewska-Kułak et al., 2019).

2.3 Konsep Adaptasi Kultural

1. Adaptasi Kultural

Adaptasi kultural adalah proses menyesuaikan instrumen dari bahasa dan budaya asal (Bahasa Inggris) ke dalam bahasa dan budaya yang dituju (Bahasa Indonesia) supaya instrumen tersebut dapat digunakan dalam konteks yang berbeda tanpa mengubah makna yang diukur (Beaton et al., 2000). Proses ini tidak hanya melibatkan penerjemahan bahasa, akan tetapi juga meliputi penyesuaian terhadap aspek budaya, istilah, serta konteks penggunaan agar setiap item tetap memiliki makna yang setara dengan versi aslinya (Gjersing et al., 2010).

Dalam adaptasi kultural, setiap pernyataan dalam instrumen harus memiliki kesetaraan makna dengan versi aslinya, baik dari segi bahasa maupun konsep yang diukur, sehingga instrumen tetap mampu mengukur variabel yang sama pada populasi yang berbeda. Oleh karena itu, adaptasi kultural menjadi bagian penting dalam penelitian yang menggunakan instrumen lintas bahasa dan budaya untuk memastikan bahwa instrumen tetap relevan dan dapat dipahami dengan baik oleh responden (Epstein et al., 2015).

2. Tujuan Adaptasi Kultural

Adaptasi kultural bertujuan untuk menyesuaikan instrumen agar dapat digunakan dalam bahasa dan budaya yang berbeda tanpa mengubah makna konsep yang diukur (Beaton et al., 2000). Selain itu, adaptasi kultural juga bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam instrumen memiliki kesetaraan makna dengan versi aslinya sehingga dapat dipahami dengan baik oleh responden sesuai dengan latar belakang bahasa dan budaya mereka (Epstein et al., 2015).

Adaptasi kultural dilakukan untuk menjaga keakuratan pengukuran dengan meminimalkan kesalahan interpretasi yang dapat terjadi akibat perbedaan bahasa dan budaya, sehingga instrumen tetap relevan dan dapat digunakan secara tepat pada populasi yang berbeda (Gjersing et al., 2010). Dengan demikian, instrumen yang telah diadaptasi diharapkan mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel dalam penelitian lintas budaya sehingga instrumen dapat digunakan.

3. Kesetaraan Dalam Adaptasi Kultural Instrumen

Dalam proses adaptasi kultural, tidak hanya diperlukan penerjemahan bahasa, tetapi juga penyesuaian terhadap berbagai aspek agar makna instrumen tetap sama dengan versi aslinya. Menurut Beaton dkk (2000), adaptasi kultural harus memperhatikan tiga bentuk kesetaraan agar instrumen yang dihasilkan tetap sesuai dan dapat digunakan dalam konteks budaya yang berbeda (Beaton et al., 2000), antara lain yaitu:

1. Kesetaraan semantik *(Semantic equivalence)*

   Kesetaraan semantik berkaitan dengan kesamaan makna kata dan struktur kalimat antara bahasa asli dan bahasa target. Dalam proses adaptasi, setiap kata dan kalimat harus diterjemahkan dengan makna yang tepat tanpa mengubah arti yang dimaksud. Selain itu, perlu diperhatikan kemungkinan adanya kata yang memiliki lebih dari satu makna atau perbedaan tata bahasa yang dapat mempengaruhi pemahaman responden.

2. Kesetaraan idiomatik *(Idiomatic equivalence)*

   Kesetaraan idiomatik berkaitan dengan penggunaan ungkapan atau istilah tertentu yang tidak dapat diterjemahkan secara harfiah. Dalam beberapa kasus, ungkapan dalam bahasa asli mungkin tidak memiliki padanan langsung dalam bahasa target, sehingga perlu diganti dengan ungkapan lain yang memiliki makna yang sama. Hal ini penting agar responden dapat memahami maksud pertanyaan dengan benar.

3. Kesetaraan konseptual *(Conceptual equivalence)*

   Kesetaraan konseptual memastikan bahwa konsep kepercayaan yang diukur dalam instrumen tetap memiliki makna yang sama antara versi asli dan versi Bahasa Indonesia, sehingga instrumen tetap mengukur konstruk yang sama meskipun telah diadaptasi.

4. Proses Adaptasi Kultural

Proses adaptasi kultural instrumen merupakan proses yang dilakukan untuk menyesuaikan instrumen dari bahasa dan budaya asal ke bahasa dan budaya target tanpa mengubah makna yang diukur. Proses ini tidak hanya menerjemahkan bahasa, tetapi juga memastikan bahwa makna dan konteks tetap sesuai (Beaton et al., 2000). Menurut Beaton dkk (2000), proses adaptasi kultural dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Penerjemahan awal *(Forward translation)*

   Pada tahap ini, instrumen diterjemahkan dari bahasa asli ke Bahasa Indonesia oleh dua penerjemah tersumpah. Tujuan tahap ini yaitu untuk mendapatkan beberapa versi terjemahan yang dapat dibandingkan.

2. Sintesis terjemahan *(Synthesis of translation)*

   Hasil terjemahan dari kedua penerjemah kemudian dibandingkan dan disatukan menjadi satu versi terjemahan yang paling sesuai. Tahap ini dilakukan untuk mendapatkan hasil terjemahan yang paling baik.

3. Penilaian oleh ahli *(Expert committe review)*

   Hasil terjemahan selanjutnya ditinjau oleh ahli yang terdiri dari tenaga kesehatan dan ahli bahasa. Penilaian ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian bahasa, makna, dan konteks budaya.

4. Uji Psikometrik *(Psychometric Testing)*

   Proses untuk mengevaluasi kualitas suatu instrumen pengukuran melalui pengujian karakteristik pengukuran, terutama validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur konstruk yang dituju secara tepat dan konsisten.

5. Terjemahan balik *(Back Translation)*

   Instrumen yang telah diterjemahkan ke Bahasa Indonesia kemudian diterjemahkan kembali ke bahasa asli oleh penerjemah lain yang tidak mengetahui versi asli. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa makna dari instrumen tidak berubah.

5. Uji Validitas

Validitas berasal dari Bahasa Inggris *validity* yang berarti keabsahan (Djafar et al., 2024). Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur atau metode pengumpulan data mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, validitas menilai apakah hasil yang diperoleh dari instrumen penelitian benar-benar relevan dan akurat dengan tujuan atau pertanyaan penelitian (Simanjuntak et al., 2024).

Tabel 1. Kategori Koefisien Uji Validitas

Interval	**Kriteria**
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,800	Tinggi
0,400 – 0,600	Cukup
0,200 – 0, 400	Rendah
0,000 – 0,200	Sangat Rendah

Sumber: Duli, 2020

6. Jenis Validitas

Terdapat beberapa jenis validitas yang biasa digunakan dalam mengukur keabsahan suatu alat ukur/instrumen penelitian (Simanjuntak et al., 2024) (Duli, 2020), antara lain yaitu:

a. Validitas Konstruksi *(construct validity)*

Validitas konstruk merupakan validitas yang berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen dalam mengukur konsep atau konstruk yang secara teoretis memang hendak diukur. Validitas konstruk menunjukkan sejauh mana setiap butir dalam instrumen mencerminkan konsep yang menjadi dasar pengukuran. Dengan demikian, instrumen dikatakan memiliki validitas konstruk apabila butir-butir pernyataan yang terdapat di dalamnya sesuai dengan konstruk yang diukur dan mampu menggambarkan konsep tersebut secara tepat.

b. Validitas Isi *(content validity)*

Validitas isi adalah kemampuan suatu instrumen penelitian dalam mengukur konsep atau variabel yang memang ingin diteliti. Instrumen dikatakan memiliki validitas isi yang baik apabila setiap pertanyaan atau pernyataan di dalamnya sesuai dengan tujuan pengukuran dan mampu mewakili aspek dari konsep yang diukur. Penilaian validitas isi dilakukan melalui analisis secara logis dan sistematis untuk memastikan bahwa setiap butir instrumen relevan dengan konstruk yang diukur. Menurut Lynn (1986), validitas isi dapat dinilai berdasarkan tingkat relevansi setiap item terhadap konsep yang hendak diukur. Semakin

relevan dan representatif butir instrumen terhadap konstruk yang diukur, maka semakin baik validitas isi instrumen tersebut.

c. Validitas Rupa *(face validity)*

Validitas rupa merupakan jenis validitas yang menunjukkan apakah instrumen penelitian secara tampilan terlihat mampu mengukur hal yang ingin diteliti. Validitas ini lebih menekankan pada bentuk, susunan, dan penampilan instrumen penelitian.

7. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi dan stabilitas hasil pengukuran yang diperoleh dari suatu alat atau metode penelitian (Simanjuntak et al., 2024). Jika suatu instrumen penelitian diulang penggunaannya dalam kondisi yang sama, reliabilitas yang tinggi berarti hasil yang diperoleh serupa setiap kali digunakan. Instrumen yang reliabel adalah instrument yang hasil pengukurannya dapat dipercaya (Duli, 2020).

Tabel 2. Kategori Koefisien Uji Reliabilitas

Interval	Kriteria
< 0.200	Sangat Rendah
0.2 – 0.399	Rendah
0.4 – 0.599	Cukup
0.6 – 0.799	Tinggi
0.8 – 1.00	Sangat Tinggi

Sumber: Duli, 2020

8. Jenis Reliabilitas

Terdapat beberapa jenis reliabilitas yang digunakan dalam penelitian (Djafar et al., 2024) (Simanjuntak et al., 2024), antara lain yaitu:

a. Reliabilitas test-retest

Reliabilitas test-retest mengukur konsistensi hasil dari instrument yang sama ketika digunakan pada individu atau sampel yang sama dalam jangka waktu yang berbeda. Reliabilitas test-retest sangat penting untuk mengukur stabilitas alat ukur dalam situasi dimana variabel yang diukur tidak diharapkan berubah secara signifikan dalam waktu singkat.

b. Reliabilitas *Interrater*

Reliabilitas interrater yaitu ukuran konsistensi hasil yang diperoleh ketika dua atau lebih penilai *(rater) independent* menggunakan instrumen atau metode yang sama untuk menilai atau mengukur variabel yang sama. Reliabilitas intterater diperlukan ketika penilaian subjektif terlibat, seperti dalam penilaian esai, analisis wawancara atau pengamat perilaku.

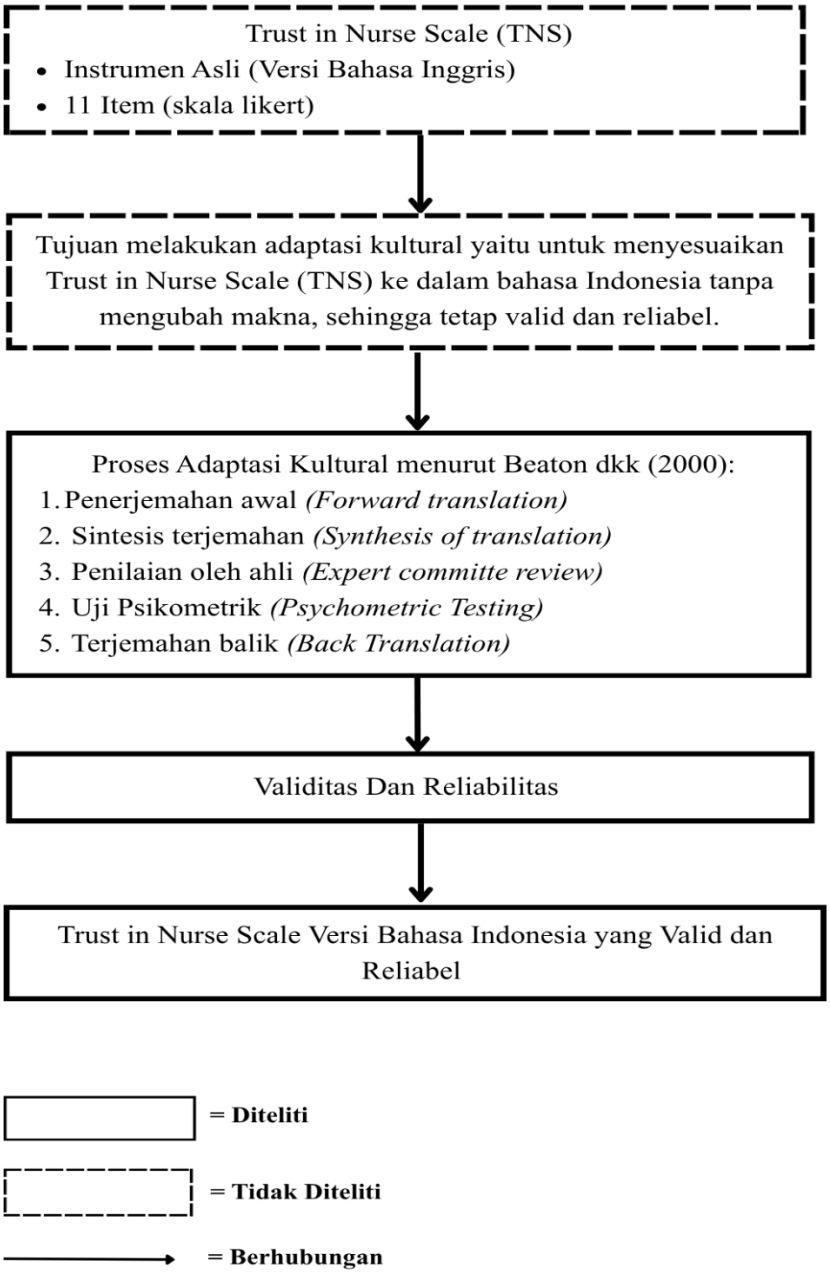
c. Reliabilitas Konsistensi Internal

Reliabilitas konsesistensi internal digunakan untuk mengukur sejauh mana item-item dalam suatu alat ukur yang mengukur konstruksi yang sama memberikan hasil yang konsisten satu sama lain.

d. Reliabilitas *Split-Half*

Reliabilitas *split-half* adalah salah satu cara mengukur konsistensi internal dengan membagi instrumen penelitian menjadi dua bagian dan kemudian membandingkan hasil dari kedua bagian tersebut. dan apabila kedua bagian tersebut memberikan hasil yang serupa atau memiliki korelasi yang tinggi, maka instrument tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis Penelitian

Trust in Nurse Scale (TNS) versi Bahasa Indonesia memiliki validitas dan reliabilitas yang baik sehingga dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepercayaan pasien terhadap perawat.