BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat pasien datang ke Rumah Sakit, maka akan mengharapkan mendapatkan pelayanan mulai dari penerimaan saat pasien datang, pelayanan selama pemeriksaan berlangsung sampai dengan akhir pelayanan sesuai dengan harapan pasien sehingga kepercayaan pasien akan terbentuk. Kepercayaan pasien dapat terjalin melalui interaksi antara pasien dengan penyedia layanan. Interaksi yang positif maka akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan serta kualitas dari kepuasan pasien. Jika pasien puas akan kualitas layanan maka pasien akan kembali lagi untuk mendapatkan pelayanan berikutnya dengan memilih tempat yang mereka percayai sehingga mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien serta mendapatkan hasil yang memuaskan. Peningkatan kualitas layanan dapat terjadi seiring dengan pertemuan atau pemeriksaan yang dilakukan oleh pasien dalam *interpersonal based medical service* akan memberikan pengaruh positif pada kepuasan pasien. Oleh karena itu kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan tentu saja tidak dapat diabaikan dalam pemberian layanan medis secara interpersonal. Sebagai tenaga kesehatan, dalam memberikan pelayanan kesehatan tentu dituntut untuk memberikan pelayanan prima, sehingga memberikan kesan positif bagi pasien. Kesan positif pasien sangat penting karena akan meningkatkan kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan. Kepercayaan inilah yang menjadi hal terpenting dalam membangun ikatan antara pasien dengan pemberi layanan di rumah

sakit, sehingga pasien akan selalu kembali ke rumah sakit tersebut untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Fokus utama jasa di rumah sakit adalah mendapatkan kepercayaan dari pelanggan atau pasien. Kepercayaan merupakan kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain . (Morgan, 1994)

Sikap pemberi layanan terhadap pasien sebagai penentu utama dalam membangun kepercayaan pasien. Dengan membangun hubungan positif dengan pasien melalui *interpersonal based medical service*, maka pasien akan semakin percaya dengan pemberi layanan sehingga akan kooperatif dalam memberikan informasi tentang dirinya dan pasien semakin cepat menyesuaikan diri dan berinteraksi. (Soetjiningsih,2013)

Pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan aktifitas layanan medis antar tenaga profesional di rumah sakit maupun dengan pasien. Komunikasi merupakan sebagai bagian dari interpersonal based medical dan menjadi bagian pelayanan yang tidak dapat dipisahkan. Dalam proses pemberian pelayanan, kualitas pelayanan medik dapat dilihat dari interpesonal based medical untuk membangun kepuasan dan kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien pada penyedia layanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan dan hasil kesehatan mereka. Terlepas dari pentingnya kepercayaan, ada beberapa penelitian tentang korelasi yang menggunakan ukuran objektif dari perilaku dokter selama pertemuan dengan pasien. (Fiscella, 2004)

Studi penelitian mengenai kepercayaan pasien (Wu, 2011) berpendapat bahwa kualitas dalam layanan kesehatan terdapat kesenjangan antara haran

pasien serta persepsi pasien. hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan pasien dapat terjadi apabila pasien merasa puas dalam mendapatkan layanan kesehatan sehingga akan meningkatkan loyalitas pasien. Apabila pasien merasa nyaman dengan palayanan rumah sakit, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan ini akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit. Kajian yang sama berdasarkan hasil penelitian Alrubaiee dan Alkaa'ida (2011) menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien maka akan semakin tinggi pula kepercayaan konsumen. Kepercayaan pasien didefinisikan sebagai harapan konsumen untuk mendapatkan jasa yang dapat diandalkan. Hasil simpulan penelitian menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas layanan kesehatan dan kepuasan konsumen maka semakin tinggi pula kepercayaan pasien.

Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta merupakan rumah sakit umum pemerintah yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik pelayanan secara perorangan maupun pelayanan sebagai bagian dari upaya kesehatan masyarakat baik di dalam rumah sakit maupun di luar rumah sakit. Pelayanan yang dilakukan kepada pasien meliputi pelayanan dari instalasi / unit : pendaftaran dan rekam medik, rawat jalan, gawat darurat, radiologi. laboratorium, fisioterapi, farmasi, penunjang medik, rawat inap, gizi, konseling, dan kasir. Kunjungan pasien di RSUP Surakarta tahun 2020 terdiri dari pasien umum dan pasien jaminan kesehatan (Jaminan Kesehatan Nasional). Jumlah kunjungan pasien dibedakan ke dalam kunjungan rawat jalan dan rawat inap. Berdasarkan survey pendahuluan data pasien yang telah dilakukan tahun 2020 71% merupakan pasien jaminan kesehatan (BPJS / Asuransi lainnya) sedangkan 29 % merupakan pasien umum. Sedangkan

berdasarkan wilayah tempat tinggal terdapat 57,5 % pasien luar kota Surakarta dan 47,5 % berasal dari kota Surakarta.

Hasil survey internal yang dilakukan oleh RSUP Surakarta pada tahun 2019 dengan menggacu pada Permenpan no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Publik dengan hasil survey rerata baik - baik sekali pada unit kerja Farmasi, Fisioterapi, Konsling gizi, laboratorium, pendaftaran, radiologi, Rawat jalan, Rawat inap, UGD dan konseling TB. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2020 adalah 85,88 % dengan kategori Baik.

Data kunjungan pasien pada tahun 2019 adalah 32.978 yang terdiri dari pasien rawat jalan umum sebesar 13.335, pasien rawat jalan jaminan (BPJS/Asuransi lainnya) sebesar 18.524, pasien rawat inap umum sebesar 234, pasien rawat inap jaminan (BPJS/Asuransi lainnya) sebesar 885. Sedangkan data kunjungan pasien pada tahun 2020 (periode Januari - Juni 2020) sebesar 14.850 yang terdiri dari pasien rawat jalan umum sebesar 5.542, pasien rawat jalan jaminan (BPJS/Asuransi lainnya) sebesar 8.868, pasien rawat inap umum sebesar 106, pasien rawat inap jaminan (BPJS/Asuransi lainnya) sebesar 334.

Berdasarkan fenomena latar belakang diatas, dilihat dari angka kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan kepercayaan pasien pada pelayanan yang telah diberikan kepada pasien, namun dilihat dari pasien rerata berasal dari luar daerah Surakarta dan pasien mengalami penurunan pada tahun 2020 maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepercayaan pasien pada *interpersonal based medical service* di Poliklinik TB RSUP Surakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian latar belakang penelitian, maka peneliti akan menyampaikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepercayaan pasien pada poliklinik TB RSUP Surakarta?
2. Bagaimana persepsi pasien terhadap *interpersonal based medical service* di poliklinik TB RSUP Surakarta?
3. Seberapa besar pengaruh *interpersonal based medical service* terhadap kepercayaan pasien di poliklinik TB RSUP Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Melakukan analisis kepercayaan pasien pada *interpersonal based medical service* di poliklinik TB RSUP Surakarta

2. Tujuan khusus

   a. Mengidentifikasikan tingkat kepercayaan pasien di poliklinik TB RSUP Surakarta

   b. Menganalisa pengaruh *interpersonal based medical service* Personal profesional dokter,personal profesional perawat, personal profesional petugas laboratorium, personal profesional petugas gizi dan personal profesional petugas administrasi terhadap kepercayaan *credibility* pasien di poliklinik TB RSUP Surakarta.

   c. Menganalisa pengaruh *interpersonal based medical service* Personal profesional dokter,personal profesional perawat, personal profesional petugas laboratorium, personal profesional petugas gizi

dan personal profesional petugas administrasi terhadap kepercayaan *integrity* pasien di poliklinik TB RSUP Surakarta

d. Menganalisa pengaruh *interpersonal based medical service* Personal profesional dokter,personal profesional perawat, personal profesional petugas laboratorium, personal profesional petugas gizi dan personal profesional petugas administrasi terhadap kepercayaan *benelovence* pasien di poliklinik TB RSUP Surakarta

D. Manfaat Penelitian:

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan pengembangan kajian teori atau penelitian selanjutnya tentang bagaimana meningkatkan kepercayaan pasien melalui komunikasi interpersonal sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan akhirnya dapat meningkatkan kunjungan pasien di rawat jalan terutama di poliklinik TB.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada RSUP Surakarta dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien dengan menjadikan indikator kepuasan pasien sebagai tolok ukur, sehingga terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepercayaan pasien, yang akan berdampak terhadap peningkatan jumlah pasien.