

## MEMBANGUN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT PEMERINTAH DI MASA PANDEMI COVID 19 DI PROPINSI KEPULAUAN RIAU

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

E-mail : hadiyati@uilak.ac.id

***Abstract:** Government-owned hospital services during the COVID-19 pandemic are in the spotlight and efforts need to be made to increase patient confidence so that they do not move for treatment to other places. Kepulauan Riau Province is an area that directly borders with neighboring countries so that it has an impact on the competition for medicine. Through survey research by distributing questionnaires to inpatients and analyzed by descriptive analysis techniques, the results obtained that the trust of inpatients at hospitals in the Kepulauan Riau Province during the COVID-19 pandemic was in the category of good enough to good. Of the 18 indicators, it is known that the highest indicator lies in the loyalty of the officers to the vision of service for patients and the empathy of officers to patients. While the lowest indicator lies in the candor of officers to patients and hospital equipment. This means that the patient's trust is still not optimal because of the frankness of the officer to the patient in explaining the patient's illness and how the steps that the patient or patient's family must take and hospital equipment that is still inadequate and sometimes damaged cannot be repaired.*

***Keywords:** Patient Trust, Covid 19*

### I. PENDAHULUAN

Pelayanan jasa rumah sakit menjadi sebuah institusi vital dalam kehidupan masyarakat karena sebagai pusat pelayanan medis. Peran sebuah rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga pasien akan merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap jasa pelayanan yang diberikan. Jumlah rumah sakit yang mengalami perkembangan pesat baik dalam maupun luar negeri dan bentuk persaingan seperti ini memberikan kesempatan pada pasien dalam menentukan rumah sakit mana yang mereka anggap sesuai dengan kebutuhannya, sehingga rumah sakit diharapkan memiliki pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan pasien dan kepercayaan pasien pada pelayanan rumah sakit, hal ini karena rumah sakit sebagai tempat masyarakat menjaga kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan, memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit

mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan misi khusus adalah aspirasi yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh pemilik rumah sakit. Rumah sakit adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari yang bersifat dasar sampai spesifik

Secara geografis wilayah Provinsi Kepulauan Riau berbatasan dengan : Provinsi ini memiliki 2 Kota yaitu Kota Batam dan Tanjungpinang. Provinsi Kepulauan Riau juga terdiri dari 5 Kabupaten yaitu Kabupaten Bintan, Karimun, Natuna, Lingga dan 1 Kabupaten Kepulauan Anambas yang baru terbentuk pada tanggal 21 Juli 2008 (UU No 33 Tahun 2008) yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Natuna. Enam kecamatan yang sebelumnya berada di wilayah Kabupaten Natuna kini menjadi cakupan dalam wilayah Kabupaten Kepulauan Anambas yaitu Kecamatan

Siantan, Siantan Timur, Siantan Selatan, Palmatak, Jemajak, Jemaja Timur.

Sesuai dengan visinya: "Terwujudnya Kepulauan Riau Sehat 2020", dengan misinya meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan kesehatan; memberdayakan masyarakat dalam bidang kesehatan; melaksanakan pembangunan kesehatan berskala Provinsi; menyelenggarakan manajemen kesehatan yang efektif. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah terselenggaranya pembangunan kesehatan secara berhasilguna dan berdayaguna dalam rangka mencapai derajat kesehatan masyarakat Provinsi Kepulauan Riau yang setinggi-tingginya.

Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sangat penting karena, kepercayaan merupakan modal utama dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan rumah sakit. Pasien yang percaya dan yakin kepada satu rumah sakit, dia akan mempercayakan seluruh keperluan pengobatan ataupun pencegahan untuk penyakit yang dia derita. Bila terjadi demikian, hal ini menjadi sebuah keuntungan untuk rumah sakit baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Pasien yang sudah percaya terhadap rumah sakit tertentu secara tidak langsung pada kesempatan tertentu akan merekomendasikan kepada pihak lain tentang pelayanan yang baik yang ia terima dari rumah sakit, dengan demikian sudah ikut mempromosikan kepada calon-calon pasien lainnya dan ini adalah salah satu bentuk loyalitas pasien. Tetapi jika sebaliknya, sebuah rumah sakit yang kurang memiliki kepercayaan dari masyarakat, maka dalam jangka panjang akan ditinggalkan, dan pada akhirnya rumah sakit itu akan kehilangan pasien dan akhirnya bangkrut karena tidak ada pasien.

Sebuah tantangan yang sangat besar bagi pengelola rumah sakit saat ini, seperti yang di informasikan dalam Kompas, adalah jumlah warga Indonesia yang berobat ke luar negeri terus bertambah. Keunggulan teknologi, kemampuan medik, dan

keramahan layanan masih menjadi alasan pendorongnya. Setiap tahun, triliunan rupiah devisa negara mengalir ke negara-negara tetangga.

Anderson dan Narus (2010) pentingnya kepercayaan dalam menjalin hubungan kerja sama dan menjadi dasar bagi kelanjutan sebuah hubungan. Kepercayaan menuntut adanya kemauan para pedagang perantara untuk mengandalkan perusahaan yang menjadi mitranya. Morgan dan Hunt (2014) menyatakan bahwa kepercayaan tanpa adanya kemauan untuk mengandalkan pihak yang dipercaya menunjukkan bahwa kepercayaan tersebut masih bersifat terbatas. Oleh karenanya kepercayaan menjadi alasan perlunya sebuah perusahaan untuk tetap bertahan dalam menghasilkan produknya.

Berdasarkan pengamatan lapangan diketahui bahwa masih belum optimalnya kepercayaan pasien pada rumah sakit pemerintah di Propinsi Kepulauan Riau yang ditandai dengan relatif banyaknya pasien yang berobat ke negara tetangga seperti singapura dan malaysia, hal ini perlu mendapatkan perhatian dan bagaimana cara membangun kepercayaan pasien di daerah ini.

## II. KERANGKA TEORI

Morgan dan Hunt, (2014:23) menyatakan kepercayaan sebagai kemauan untuk mempercayai pihak lain yang telah diyakini. Definisi yang digambarkan oleh Rotters (2007:651) bahwa kepercayaan adalah harapan secara umum seseorang atau dengan kata lain dapat dipercaya. Kedua definisi tersebut juga menekankan pentingnya kepercayaan. Kepercayaan (*trust*) adalah keadaan psikologis berisi keinginan untuk menerima kekurangan/kelemahan, berdasarkan perilaku yang positif terhadap intensi atau perilaku atau lainnya dalam keadaan berisiko dan saling tergantung, sedangkan Robbin (2013:336) menyatakan kepercayaan (*trust*) merupakan harapan yang positif bahwa

yang lain tidak akan bertindak secara *oportunistik*.

Kreitner dan Kinicki (2011:422) mengemukakan pula bahwa kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dalam hal ini, kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Menurut Callaghan dan Shaw (2002: 50) dimensi kepercayaan didefinisikan sebagai dimensi hubungan bisnis yang menentukan tingkat di mana orang merasa dapat bergantung pada integritas janji yang ditawarkan oleh orang lain. Mengacu pada ketentuan di bidang psikologi sosial dan pemasaran, Donney and Cannon dalam Nursatyo (2003:59) mendefinisikan "*Trust as perceived credibility and benevolence of a target of trust.*" Dari definisi ini *trust* dapat dilihat dari dua dimensi. Dimensi pertama adalah : "*credibility of an exchange partner, and expectancy that the partner word or writer statement can be relied on.* Dimensi kedua *benevolence is the extent to wish one partner is genuinely interested in the other partner's welfare and motivated to seek joint again*".

Morgan dan Hunt dalam Ratni Prima Lita (2009:72) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan seseorang terhadap reliabilitas dan integritas pihak lain. Hal ini secara mendasar merupakan keyakinan bahwa seseorang akan memberikan apa yang dijanjikan.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut di atas, maka kepercayaan pelanggan adalah merupakan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan akan dapat memberikan kepuasan dan nilai layanan yang lebih tinggi dari perusahaan atau pengobatan alternatif lainnya. Pemasaran yang efektif tergantung pada pengembangan dan pengelolaan kepercayaan pelanggan sehingga ada pandangan secara khusus membeli suatu jasa sebelum mengalaminya (Shamdasani dan Balakrishnan, 2010:403).

Pengelolaan kepercayaan ditentukan dengan cara yang mana sumber daya pemberi jasa, personal, teknologi dan sistem, yang digunakan supaya kepercayaan pelanggan pada sumber daya yang terlibat dan perusahaan itu sendiri dipertahankan dan diperkuat.

Menurut Barnes (2003:149), beberapa elemen penting dalam kepercayaan adalah: Kepercayaan merupakan perkembangan dan pengalaman dan tindakan masa lalu; Watak yang diharapkan dari partner seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan; Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam risiko; Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner.

Berdasarkan hal tersebut kepercayaan harus menjadi komponen fundamental dalam strategi pemasaran yang ditujukan untuk mengarah pada penciptaan *customer relationship* yang baik. Untuk dapat menciptakan loyalitas perusahaan harus dapat membuat pelanggan mengandalkan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan akan jasa dan produk. Namun membangun kepercayaan bukan merupakan hal mudah bagi perusahaan, membutuhkan waktu yang lama dan hanya tercipta setelah pelanggan mengalami atau mengkonsumsi produk atau jasa perusahaan. Membangun hubungan yang dapat dipercaya akan lebih mungkin terjadi dalam sektor industri tertentu, terutama yang melibatkan pengambilan resiko oleh pelanggan dalam jangka pendek atau jangka panjang (Barnes, 2003:149).

Kepercayaan (*trust*,) adalah keyakinan pada pihak yang mempunyai integritas tinggi, yang disertai dengan kualitas tertentu yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2014:23). *Trust* timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila *trust* sudah terjalin di antara pelanggan dan

perusahaan, maka usaha untuk membinanya tidaklah terlalu sulit.

Sehubungan dengan kenyataan bahwa sifat jasa yang tidak bisa dilihat (*Intangible*), maka karyawan maupun rekan bisnis menjadi faktor yang memudahkan terciptanya hubungan yang berdasarkan kepercayaan. Perusahaan yang sudah dipercaya akan berkurang ketidakpastiannya (*uncertainty*) maupun kerapuhannya (*vulnerability*), karena memiliki rasa percaya diri yang sangat baik, yang membuat perusahaan mampu mengatasi banyak masalah. Pentingnya keyakinan (*trust*) menjadi pembicaraan belakangan ini berkaitan dengan penjualan melalui internet, karena antara penjual dan pembeli sering tidak bertemu langsung maupun lebih mengandalkan kepada kepercayaan.

Beberapa situasi dan indikator dari *trust* dikatakan oleh Mitchell dalam oleh Soegoto, Dedi Sulistiyo (2009:81) , sebagai berikut : *Probity* (fokus kepada kepercayaan dan integritas dan reputasi); *Equity* (berkaitan dengan *fair-mindedness, benevolence*); *Reliability* (berkaitan dengan keandalan dan ketepatan serta konsistensi dari produk atau servis yang diharapkan dalam beberapa hal berkaitan dengan garansi yang dikeluarkan oleh perusahaan)

Griffin (2002: 35) mengatakan bahwa yang ada dipikiran pelanggan pada saat dia ingin mengadakan hubungan adalah apakah perusahaan dapat dipercaya, artinya kepercayaan pelanggan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa merupakan suatu aset bagi perusahaan, sehingga menjaga kepercayaan pelanggan menjadi suatu hal yang perlu diprioritaskan oleh perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggannya.

Kepercayaan Pasien adalah keinginan seseorang untuk menggantungkan harapannya kepada orang atau sekelompok orang. Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari bisnis (Yousafzai, et. Al, 2003, dalam Ignatius Heruwasto dan Ratna Nur Fatimah, 2011; 31). Kepercayaan memiliki peran yang

penting dalam pemasaran industri. Dinamika lingkungan bisnis yang cepat memaksa pemasaran perusahaan untuk mencari cara yang lebih kreatif dan fleksibel untuk beradaptasi.

Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi Keberhasilan suatu hubungan. Kanuk and Schiffman (2010;30) menegaskan bahwa : “*According to Nielsen's Customized Research Services, consumers' trust of a range of different consumer information sources reveals that word-of-mouth communications or recommendations from other consumers is in a league by itself in terms of being the most trusted source of consumer information (with 78 percent trusting such sources)*”. Tanpa kepercayaan suatu hubungan tidak akan bertahan dalam jangka waktu panjang. Kepercayaan didefinisikan sebagai kesediaan untuk bersandar pada mitra bisnis yang dipercayai.

Menurut Garbarino dan Johnson (2012: 10), pengertian kepercayaan dalam pemasaran jasa lebih Menekankan pada sikap individu yang mengacu kepada keyakinan konsumen atas kualitas dan keterandalan jasa yang diterimanya.

Secara umum, baik bagi industri jasa maupun manufaktur mendasarkan hubungan jangka panjang dengan konsumennya atas dasar kepercayaan pihak konsumen terhadap perusahaan yang bersangkutan (Bitner, 2010: 28).

Terdapat 3 (tiga) elemen yang membentuk kepercayaan (*trust*) menurut Gurviesz & Korchia (2011: 3), yakni : 1). Kemampuan (Ability) Kemampuan berkaitan dengan kompetensi dan karakteristi dari para pelaku (penjual, karyawan, dll) dalam memberikan layanan kepada konsumennya. Dengan kata lain konsumen perlu mendapat jaminan kepuasan dan keamanan dari para penyedia jasa dalam melakukan transaksi. Termasuk dalam kemampuan adalah kompetensi, pengalaman, kemampuan dalam ilmu pengetahuan. 2). Integritas (*Integrity*) Integritas merupakan

komitmen perilaku daripada penyedia jasa untuk menjalankan aktivitas bisnis yang benar-benar sesuai janji yang telah disampaikan kepada konsumen. Hal ini akan menyebabkan institusi/perusahaan dapat dipercaya atau tidak oleh konsumennya. Integritas dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterusterangan (*honesty*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*). 3). Kebajikan (*Benevolence*) Kebajikan merupakan komitmen penyedia jasa untuk mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Perusahaan tidak hanya sekedar mengejar maksimalisasi profit melainkan juga harus memperhatikan kepuasan konsumennya. *Benevolence* meliputi aspek-aspek perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.

Dari pendapat Kanuk and Schiffman (2010:30); Gurviesz & Korchia (2011: 3); dan Garbarino dan Johnson (2012: 10) menjelaskan bahwa kepercayaan pasien adalah keinginan seseorang untuk menggantungkan harapannya kepada orang atau sekelompok orang yang dapat dilihat dari: **Kemampuan (*Ability*)** Kemampuan berkaitan dengan kompetensi dan karakteristi dari para pelaku (penjual, karyawan, dll) dalam memberikan layanan kepada konsumennya. Dengan kata lain konsumen perlu mendapat jaminan kepuasan dan keamanan dari para penyedia jasa dalam melakukan transaksi. Termasuk dalam kemampuan adalah kompetensi, pengalaman, kemampuan dalam ilmu pengetahuan; **Integritas (*Integrity*)** Integritas merupakan komitmen perilaku daripada penyedia jasa untuk menjalankan aktivitas bisnis yang benar-benar sesuai janji yang telah disampaikan kepada konsumen. Hal ini akan menyebabkan institusi/perusahaan dapat dipercaya atau tidak oleh konsumennya. Integritas dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kewajaran (*fairness*), pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterusterangan (*honesty*), keterkaitan

(*dependability*), dan kehandalan (*reliability*); **Kebajikan (*Benevolence*)** Kebajikan merupakan komitmen penyedia jasa untuk mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Perusahaan tidak hanya sekedar mengejar maksimalisasi profit melainkan juga harus memperhatikan kepuasan konsumennya. *Benevolence* meliputi aspek-aspek perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.

### III. METODOLOGI

#### Metode

Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini bersifat deskriptif, dimana penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh ciri-ciri variabel ditinjau dari perspektif tujuannya. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi tentang kinerja medis, pelayanan pasien terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada kepercayaan.

#### Sumber Data

Dalam penelitian ini dipergunakan dua jenis data, yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder terutama berkenaan dengan peristiwa-peristiwa yang bersifat historis atau happened data. Data sekunder dalam penelitian ini terutama diperoleh dari lembaga atau kantor-kantor dinas yang terkait. Sedangkan data primer diperoleh dari responden yang memiliki keterkaitan dengan RSUD, dan pihak-pihak lain yang terkait.

#### Teknik pengumpulan data

Kuesioner (*questionnaire*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden. Kuesioner didesain dalam bentuk pernyataan terstruktur, dimana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam

memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja ataupun kepada satu jawaban saja.

### **Populasi dan Sampel**

populasi pasien rawat inap pada RSUD Kepulauan Riau sebanyak 1.194 orang. Ukuran sampel yang diambil minimal 300 pasien dari seluruh populasi pasien rawat inap di RSUD Propinsi Kepulauan Riau. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *cluster proporsional random sampling*.

### **Teknik Analisa Data**

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tanggapan para pasien terhadap variabel-variabel yang diteliti. Pengungkapan dapat berupa tabulasi atau grafik agar lebih mudah untuk melakukan analisa secara deskriptif. Aspek-aspek penting yang sesuai dengan tujuan penelitian diantaranya adalah: Tabel distribusi frekwensi untuk memperlihatkan nilai-nilai yang spesifik; Grafik batang, histogram Nilai terkecil dan terbesar (Range); Grafik garis untuk melihat Trend; Grafik lingkaran untuk melihat proporsi (Saunders, Lewis & Thornhill, 1989)

## **IV. ANALISA DATA**

Kepercayaan pasien rawat inap pada RSUD di Propinsi Kepulauan Riau dengan rata-rata total sebesar 3,22 dan dengan nilai standar deviasi sebesar 0,89 dengan rentang sebesar 2,33 s/d 4,12 masuk dalam kategori cukup baik menuju baik. Dari 18 indikator diketahui indikator tertinggi terletak pada kesetiaan petugas pada visi pelayanan bagi pasien dan empati petugas pada pasien. Sedangkan indikator terendah terletak pada keterusterangan petugas kepada pasien dan peralatan rumah sakit. Ini berarti bahwa masih belum optimalnya kepercayaan pasien karena keterusterangan petugas kepada pasien dalam menjelaskan penyakit pasien yang diderita dan bagaimana langkah yang harus dihadapi pasien atau keluarga pasien dan peralatan rumah sakit

yang masih belum memadai dan terkadang rusak tidak mampu diperbaiki.

Dilihat dari dimensi kemampuan petugas, dapat diketahui bahwa petugas yang memberikan pelayanan kesehatan pada RSUD terdiri dari petugas medis dan petugas nonmedis. Petugas medis memberikan pelayanan secara medis, sedangkan petugas non medis memberikan pelayanan administrative. Kepercayaan pasien terhadap kemampuan petugas ini mendapatkan skor sebesar 3,17 yang masuk dalam kategori cukup baik. Ini berarti pasien cukup percaya kepada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Item yang ditanyakan berkaitan dengan kemampuan petugas antara lain kepercayaan pasien pada keahlian petugas, kemudian pengalaman petugas, kualitas obat untuk pasien yang diberikan petugas kepada pasiennya, kepercayaan kemampuan peralatan rumah sakit, kepercayaan pasien terhadap wawasan petugas tentang pelayanan medis dan kepercayaan pasien tentang pengetahuan medis petugas.

Dilihat dari item kepercayaan pasien pada keahlian petugas dari hasil jawaban responden diperoleh skor sebesar 3,20. Ini berarti bahwa petugas kesehatan sudah cukup memiliki pengetahuan dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, pendidikan dokter dan perawat juga diperoleh dengan tingkat diploma dan sarjana dan ini menjadi standar pengetahuan yang dimiliki, ditambah dengan berbagai pelatihan dan seminar kesehatan yang mereka ikuti, selain itu juga tenaga medis memiliki wawasan melalui kelompok-kelompok profesi dan di era saat ini penguasaan dalam berbagai informasi khususnya informasi yang berkaitan dengan profesi menjadi sudah sangat terbuka. Tenaga medis memiliki berbagai kelebihan dalam memberikan pelayanan kesehatan dan mampu membandingkan pelayanan satu rumah sakit dengan rumah sakit lainnya.

Kemudian apabila dilihat dari pelayanan pada rumah sakit di negeri jiran menjadi sebuah informasi yang memang menjadi bahan perbandingan untuk selalu dibicarakan. Pemerintah juga terbuka menerima kritik dan saran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam bentuk peningkatkan pengetahuan dokter dan tenaga medis lainnya dalam menumbuhkan kepercayaan pasien kepada pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Selanjutnya kepercayaan pasien pada pengalaman petugas dari hasil jawaban responden diperoleh skor sebesar 3,26. Ini berarti bahwa tenaga medis memiliki pengalaman yang sangat baik dalam bertugas, mereka dibekali dengan berbagai kasus kesehatan dan pelatihan yang mereka terima sudah membuat mereka sangat berpengalaman. Pelayanan yang diberikan membuat pasien percaya dengan tenaga medis dalam memberikan pelayanan. Hanya masalah keterbatasan jumlah dan juga relative banyaknya pasien yang dilayani sehingga membuat tenaga medis dan pihak rumah sakit mengatur rencana dan strategi guna memuaskan para pasien dan keluarga pasien. Selain itu juga kondisi alam dan sarana prasarana yang ada menjadi sebuah keterbatasan bagi pihak rumah sakit untuk berkreasi dan membangun kepercayaan kepada pasien dalam memberikan pelayanan.

Pasien pada dasarnya cukup percaya dengan pengalaman yang dimiliki tenaga medis dan non medis pada rumah sakit pemerintah ini dan mereka sudah berpengalaman memberikan pelayanan dalam berbagai kondisi dan memberikan pelayanan murni melayani pasien. Karena pasien yang dilayani adalah mereka yang mendapatkan pelayanan lebih banyak gratisnya bila dibandingkan dengan apa yang mereka harus bayarkan. Harapan yang diperoleh pihak rumah sakit adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien agar cepat sembuh. Hal ini yang membuat pasien cukup percaya kepada pengalaman petugas menghadapi masyarakat di daerah.

Selanjutnya kepercayaan pasien pada kualitas obat yang diberikan untuk pasien dari hasil jawaban responden diperoleh skor sebesar 3,20. Ini berarti bahwa obat yang diberikan pihak rumah sakit kepada mendapatkan cukup kepercayaan dari pasien, pasien merasa obat yang diberikan memang memiliki kualitas yang baik, hanya saja obat yang diberikan lebih banyak obat generic yang terkesan obat murah. Namun apabila dilihat dari dampak memakan obat yang disediakan pihak rumah sakit juga tidak kalah mujarab nya bila dibandingkan dengan obat paten yang ada di rumah sakit swasta.

Obat yang diberikan memang tersedia oleh rumah sakit dan ini membuat pasien atau keluarga pasien cukup percaya dengan pihak rumah sakit walaupun terkadang jumlahnya terbatas, dan adakalanya kehabisan stok. Apabila ditelusuri adanya penyediaan obat, ternyata obat yang disediakan di rumah sakit sudah dianggarkan dengan pemerintah dan pemerintah juga sudah menyediakan sesuai dengan kebutuhan dan prediksi pada satu tahun tertentu. Namun dalam menghadapi jumlah pasien yang tidak menentu jumlahnya membuat rumah sakit terkadang kehabisan stok dan terpaksa pasien diminta membeli sendiri obat yang ada di apotik di luar rumah sakit.

Dilihat dari kepercayaan pasien pada peralatan rumah sakit yang digunakan petugas dari hasil jawaban responden diperoleh skor sebesar 3,05. Ini berarti bahwa pasien merasa cukup percaya dengan rumah sakit dalam hal penyediaan peralatan yang ada. Diakui pasien bahwa rumah sakit pemerintah saat ini sudah menyediakan peralatan pelayanan kesehatan yang sudah cukup memadai dan ini menjadi sebuah perubahan yang cukup besar. Dan juga peralatan ini memang digunakan untuk kepentingan pasien yang ada di daerah. Hanya saja terkadang dengan jumlah peralatan yang ada dibandingkan dengan pasien yang

dilayani menyebabkan terasa masih kurang dan juga membuat sebagian pasien harus menunggu giliran yang relative lama untuk mendapatkan pelayanan melalui peralatan kesehatan yang ada.

Selain itu juga bahwa peralatan yang ada merupakan peralatan yang berasal dari luar daerah dan bahkan luar negeri sehingga terkadang untuk masalah perawatan peralatan yang ada menjadikan masalah, pihak rumah sakit tidak memiliki teknisi yang dapat menjaga dan merawat peralatan yang ada sehingga apabila peralatan yang ada rusak maka akan memakan waktu cukup lama untuk dapat kembali bisa digunakan oleh rumah sakit. Keterbatasan yang dimiliki ini menjadi sebuah tantangan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan membuat rumah sakit pemerintah dapat dipercaya sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Juga penggunaan peralatan terkadang juga alat dipinjam dari satu rumah sakit ke rumah sakit lainnya. Keterbatasan jumlah peralatan ini juga menjadikan pelayanan perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah.

Kemudian kepercayaan pasien pada wawasan yang dimiliki petugas dari hasil jawaban responden diperoleh skor sebesar 3,17. Ini berarti masuk dalam kategori cukup baik. Cukup baiknya wawasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien dikarenakan petugas sebelum bertugas di rumah sakit sudah mendapatkan berbagai ketrampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam berbagai praktek yang telah mereka ikuti. Selain itu juga, petugas juga sering mengikuti seminar-seminar serta berbagai kegiatan menambah wawasan pada ikatan-ikatan profesi yang mereka miliki.

Pada saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat membuat setiap orang dapat mengakses informasi dengan mudah, seluruh hal yang akan diperoleh informasinya dengan mudah didapatkan, apalagi petugas medis, mereka memiliki

android dan senantiasa mereka membawanya dan membukanya, sehingga berbagai pengetahuan dan pengalaman dari berbagai pihak yang dianggap dapat menjadi referensi selalu mereka ikuti dan gunakan guna meningkatkan kepercayaan pasien dalam menerima pelayanan medis dan juga selain itu petugas medis sudah semenjak lama bertugas di RSUD sehingga mereka dianggap banyak mengetahui kondisi rumah sakit tidak saja di dalam juga di luar rumah sakit. Kondisi masyarakat yang mereka layani, berbagai karakteristik dari masyarakat yang dilayani juga menjadi bagian tidak terpisahkan bagi menambah wawasan mereka. Wawasan sangat penting dalam rangka meningkatkan kepercayaan pasien.

Apabila dilihat dari kepercayaan pasien pada pengetahuan medis yang dimiliki petugas dari hasil jawaban responden diperoleh skor sebesar 3,15. Ini berarti bahwa pengetahuan medis yang dimiliki petugas medis dalam memberikan pelayanan medis sudah cukup baik. Petugas memiliki pengetahuan yang terus berkembang dan juga mereka terus mendapatkan informasi yang memadai dalam rangka melayani pasien. Pengetahuan dengan berbagai karakter pasien dan juga dengan memperhatikan kondisi pengelolaan rumah sakit sampai dengan pengetahuan terhadap jenis penyakit dan perkembangan temuan-temuan terbaru penyakit serta obatnya.

Pengetahuan bagi tenaga medis merupakan hal yang sangat penting, karena dengan pengetahuan diagnosa dan analisa petugas medis terhadap gejala penyakit dan rasa sakit yang diderita pasien menjadi dapat dideteksi penyebabnya. Hal ini akan dengan mudah bagi petugas medis menyembuhkan penyakit pasien. Apabila dibandingkan dengan petugas medis di rumah sakit swasta dan bahkan di luar negeri, petugas medis di RSUD tidak kalah dalam hal pengetahuan, mereka sudah terlatih, trampil dan memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan yang dianggap dapat

digunakan untuk memberikan pelayanan medis kepada pasien. Hal ini menjadi sebuah syarat yang digunakan pemerintah dalam rangka merekrut petugas medis, selain itu mereka selalu dievaluasi kinerjanya dari waktu ke waktu sehingga perkembangan pengetahuan yang mereka dapatkan akan terus berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dijelaskan berkenaan dengan kepercayaan pasien kepada RSUD, yang dapat dikatakan bahwa pasien sudah cukup memberikan kepercayaannya kepada RSUD, hal ini karena RSUD sudah memberikan pelayanan kepada mereka semenjak lama dan bahkan pelayanan yang diberikan cenderung menggunakan biaya yang sangat minim, artinya pasien hampir merasakan gratis pelayanan kesehatan yang selama ini diberikan. Jawaban tertinggi dari pasien terhadap kemampuan petugas adalah pada pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Petugas medis memiliki pengalaman berbagai jenis penyakit yang diderita pasien, dan kecenderungan penyakit yang diderita di suatu tempat, sehingga mereka sudah sangat terlatih untuk bisa mengetahui penyakit yang diderita pasien di suatu tempat.

Sedangkan jawaban terendah adalah pada item peralatan rumah sakit, diketahui bahwa keterbatasan jumlah peralatan yang tersedia menyebabkan dalam bentuk terkadang karena terlalu banyaknya pasien yang perlu berobat dan menggunakan peralatan medis dalam menyembuhkan penyakit mereka dan bahkan peralatan yang dimiliki dapat dipinjamkan kepada pihak rumah sakit lain, sehingga kondisi ini membuat pasien merasa kurang percaya terhadap kemampuan peralatan yang dimiliki pada rumah sakit.

Selanjutnya dapat dilihat dari dimensi integritas yang mana yang dimaksud dengan integritas di sini adalah komitmen perilaku daripada penyedia jasa untuk menjalankan aktivitas bisnis yang benar-benar sesuai janji yang telah disampaikan kepada konsumen. Hal ini

akan menyebabkan institusi/perusahaan dapat dipercaya atau tidak oleh konsumennya. Integritas dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kewajaran (fairness), pemenuhan (fulfillment), kesetiaan (loyalty), keterusterangan (honesty), keterkaitan (dependability), dan kehandalan (reliability). Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan diperoleh skor untuk integritas sebesar 3,18 yang masuk dalam kategori cukup baik. Ini berarti bahwa RSUD dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah cukup memiliki komitmen dalam melayani pasiennya.

Dilihat dari item kewajaran biaya dengan skor yang diperoleh mencapai 3,20 yang masuk dalam kategori cukup baik ini berarti bahwa pasien menganggap bahwa biaya yang ditetapkan pada pelayanan medis sudah cukup dapat dipercaya, hal ini disebabkan pembiayaan sebagian besar berasal dari asuransi BPJS dan dari pelayanan biaya pribadi sangat kecil dan ini menjadi sebuah nilai lebih pelayanan yang diberikan, apabila dibandingkan dengan rumah sakit swasta, memang mereka juga memberikan pelayanan kepada pasien asuransi BPJS namun kuota yang dialokasikan kepada pasien BPJS sangat terbatas dan bahkan mereka lebih mengutamakan pelayanan pasien pribadi.

Sedangkan apabila dilihat pada RSUD memang melayani masyarakat secara luas sehingga hampir seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menggunakan biaya asuransi BPJS dan rujukan yang diterima tidak saja berasal dari daerah di Propinsi Kepulauan Riau jadi dari Propinsi Riau mereka terima rujukannya. Hal ini membuat pasien atau keluarga pasien memberikan kepercayaan kepada pihak rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada mereka. Selain itu juga, obat yang diberikan kepada pasien mereka menggunakan model obat generik, sehingga harga obat yang ada sangat

murah dibandingkan dengan obat paten, sedangkan jika di rumah sakit swasta lebih menggunakan obat paten. Namun dari sisi lemahnya keterbatasan anggaran yang disediakan oleh pemerintah daerah sehingga membuat ketersediaan obat dan peralatan menjadi terbatas dengan jumlah pasien yang sudah diprediksi sebelumnya. Apabila pasien melebihi jumlah yang ditetapkan maka obat yang tersedia akan habis dan ini menyebabkan biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien menjadi relative tinggi.

Kemudian dilihat dari item pemenuhan janji pelayanan dengan skor yang diperoleh mencapai 3,42 yang masuk dalam kategori baik ini berarti bahwa RSUD sudah dapat memenuhi janji pelayanan yakni pelayanan dengan menerapkan 5 S yakni senyum, sapa, salam, santun dan sopan. Pelayanan yang demikian pada dasarnya sudah diberikan kepada pasien, petugas sudah diberikan pengetahuan dan pemahaman serta dilatih bagaimana mereka dapat bersikap sopan dan santun kepada pasien dan juga bagaimana petugas menerapkan senyum yang simentris kepada pasien. Hal ini dilakukan dan diterapkan dan dalam pelaksanaannya selalu diawasi oleh pihak pengelola RSUD.

Penerapan pelayanan yang dijanjikan memang dirasakan oleh pasien dan hal ini selalu mendapatkan perhatian dari pihak rumah sakit, kemudian juga melalui kotak saran selalu dapat disampaikan oleh pasien atas kritik kepada petugas yang tidak memberikan dengan model 5 S tadi, dari pihak rumah sakit akan selalu terbuka untuk memperbaiki diri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Memang dimaklumi oleh pasien, pada saat petugas medis sibuk melayani pasien dengan jumlah yang terkadang melebihi batasan yang mereka sanggup lakukan, terkadang petugas bersikap serius sehingga pasien melihat hal ini masih dianggap wajar dan pelayanan demikian yang memang dibutuhkan oleh pasien dalam rangka

menyikapi penyakit dan rasa sakit yang dirasakan pasien.

Apabila dilihat dari item kesetiaan petugas pada visi pelayanan bagi pasien dengan skor yang diperoleh mencapai 3,46 yang masuk dalam kategori baik ini berarti bahwa petugas sudah dianggap setia dalam menjalankan visi rumah sakit, dimana pelayan prima dengan menerapkan medel 5 S menjadi slogan yang selalu dibawa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan di daerah tersebut. Berbagai usaha yang dilakukan dalam menjaga kekompakan dan juga kebersamaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien menjadi agenda yang dilakukan kepada petugas. Hal ini dimaksudkan untuk selalu menjaga hubungan interpersonal antara petugas dan dapat menjadikan rumah sakit sebagai tempat mereka mengabdikan dan juga tempat mereka beramal baik.

Menjadikan rumah sakit tempat rujukan bagi pasien di daerah dan menjadikan mereka mau berobat ke rumah sakit milik pemerintah ini menjadikan tanggung jawab yang besar dari pihak petugas dan juga pasien melihat adanya kondisi yang sesungguhnya terjadi bahwa petugas dengan sungguh-sungguh menjalankan tugasnya dan juga dengan bergantian melayani pasien yang mendapatkan perawatan. Dengan kondisi pasien yang sangat bervariasi mereka tetap menjalankan tugasnya dalam melayani pasien.

Pasien dalam menerima pelayanan tumbuh rasa percaya kepada kesetiaan petugas dalam melayani, apabila dilihat tidak saja pada siang hari petugas memberikan pelayanan, pada malam hari ada petugas jaga, dokter jaga yang siap memberikan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Pada kondisi pasien mengalami keadaan yang gawat darurat mereka siap memberikan baktinya kepada masyarakat dan bahkan dengan melakukan kegiatan operasi pada dini hari dan juga mereka tetap dengan semangat memberikan

pelayanan dengan menerapkan senyum untuk pasien dan juga tetap sopan melayani pasien, tetap santun dalam bertutur kata kepada pasien dan tetap menyapa pasien dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas.

Dilihat dari item keterusterangan petugas pada pasien dengan skor yang diperoleh mencapai 2,73 yang masuk dalam kategori cukup baik ini berarti bahwa pasien merasa bahwa pihak rumah sakit sudah cukup terus terang kepada pasien atau keluarga pasien. Terus terang di sini berkaitan dengan masalah penyakit yang diderita pasien, masalah prosedur pelayanan kepada pasien, tentang biaya yang dikenakan kepada pasien, tentang jenis obat yang diberikan kepada dan tentang batas kemampuan mereka yang dimiliki dalam rangka memberikan pelayanan kepada pasien. Penyakit pasien menjadi prioritas utama yang harus disampaikan kepada pasien atau keluarga pasien, yang mana pasien datang ke rumah sakit mereka ingin tahun penyakit apa yang mereka derita dan apa obatnya dan apakah dari pihak rumah sakit dapat mengobati penyakit mereka.

Setelah melakukan diagnose dan pengamatan terhadap berbagai gejala penyakit yang diderita pasien, maka pihak tenaga medis melakukan usaha untuk menetapkan penyakit yang diderita pasien dan hal ini apabila dilihat dari Negara tetangga Malaysia para dokter akan berdiskusi untuk menetapkan jenis penyakit yang diderita secara bersama-sama dan pengamatan atau observasi yang dilakukan juga dilakukan secara bersama sehingga penyakit yang ditetapkan sudah dapat dicermati dengan baik oleh petugas medis. Namun pada RSUD selalu merujuk kepada dokter senior dalam rangka menetapkan penyakit yang diderita pasien. Dokter yang bertanggungjawab akan mencari referensi dan berdiskusi kepada dokter yang lebih senior hal ini menjadi sebuah metode untuk setelah itu disampaikan kepada pasien atau keluarga pasien dan ini juga adalah upaya yang dilakukan dalam rangka

menumbuhkan rasa percaya pasien kepada integritas petugas kepada pasiennya.

Berkaitan dengan obat, pada dasarnya informasi juga sudah diberikan oleh petugas asuransi yang menetapkan jenis obat yang digunakan, namun terkadang masyarakat masih belum mengetahui dengan baik obat yang diberikan karena masyarakat menganggap hal ini akan dipercayakan saja kepada pihak rumah sakit untuk menerapkan kepada pasien. Kepercayaan yang demikian dirasakan ada pada diri pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Kemudian dilihat dari item pelayanan terkait aturan dan prosedur dengan skor yang diperoleh mencapai 3,12 yang masuk dalam kategori cukup baik ini berarti bahwa prosedur dan aturan disampaikan kepada pasien dan pasien atau keluarga pasien sudah mengetahui aturan yang berlaku dalam rangka memberikan pelayanan dan bahkan pihak RSUD sudah membuat denah prosedur pelayanan yang harus dilalui pasien atau keluarga pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Aturan dibuat dalam rangka membuat pelayanan tertib dan dapat dipercaya oleh pasien, karena aturan tersebut akan dijadikan dasar pelaksanaan pelayanan yang ada. Aturan yang dibuat juga menjamin rasa tenang pasien atau keluarga pasien mengenai kesungguhan dan keberhasilan petugas dalam menyembuhkan penyakit yang diderita pasien.

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang tertib dan teratur menjadi bentuk pelayanan yang baik, dalam akreditasi rumah sakit, borang yang harus diperbaiki dan dijamin adanya adalah berkaitan dengan masalah aturan atau prosedur mutu pelayanan yang memang sudah ditetapkan atas dasar ketentuan dari pemerintah. Hal ini dimaksudkan agar apa yang dijanjikan dengan apa yang diberikan kepada pasien memang benar adanya dan pengawasan senantiasa dilakukan oleh pemerintah sendiri melalui pasien dan atau keluarga pasien dalam

rangka menjamin adanya perbaikan secara terus menerus dari pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

Selanjutnya dilihat dari item kehandalan petugas dalam melayani dengan skor yang diperoleh mencapai 3,12 yang masuk dalam kategori cukup baik ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan kepercayaan pasien atau keluarga pasien terhadap kehandalan petgas dalam melayani sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah mendapatkan kepercayaan dari pasien dari sisi kehandalan dalam memberikan pelayanan kesehatan, menyembuhkan penyakit yang diderita pasien dan juga dipercaya dalam hal kemampuannya secara medis. Petugas medis adalah pihak yang secara langsung berurusan dengan masalah pasien, sehingga petugas yang dipercaya kehandalannya akan membuat rasa tenang dalam hati pasien dan ini memudahkan untuk usaha penyembuhan penyakit pasien. Petugas menjadi tempat bertanya pasien dan pasien merasa nyaman berterus terang dengan petugas dan petugas dapat menjaga kerahasiaan keluhan pasien dan tidak disampaikan kepada mana pihak untuk langsung dapat berupaya menyembuhkan penyakit pasien.

Berdasarkan uraian mengenai integritas pihak rumah sakit dalam rangka berkomitmen memberikan pelayanan kepada pasien atau keluarga pasien dinilai sudah cukup dipercaya, hal ini dikarenakan pasien menganggap adanya usaha yang dilakukan dalam rangka mewujudkan janji pelayanan dan juga usaha petugas medis untuk benar-benar menerapkan prosedur yang ada. Item tertinggi yang dinilai pasien adalah berkaitan dengan masalah kesetiaan petugas pada visi pelayanan bagi pasien dan juga pemenuhan janji pelayanan. Ini bermakna bahwa petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam mewujudkan pelayanan dengan prima diberikan kepada pasien. Sedangkan item terendah adalah keterusterangan petugas pada pasien. Hal ini memang dirasakan masih belum optimal karena petugas medis dalam rangka

memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien memiliki kode etik yang memang terkadang ada informasi yang dirahaskan, hal ini dimaksudkan agar untuk kasus-kasus tertentu yang memang masih belum ditemukan sebelumnya perlu mendapatkan analisa yang mendalam dan perlu dibicarakan secara bersama pada spesialis yang memang memahami kondisi penyakit tersebut dan untuk menghindari kesalahan dalam melakukan diagnose dan ini menjadi sebuah tindakan yang sesungguhnya dibenarkan dalam menjaga kode etik tadi.

Pada dimensi yang ketiga berkaitan dengan kebajikan dari pihak rumah sakit, adapun maksud dari kebajikan di sini adalah komitmen penyedia jasa untuk mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Rumah sakit hanya sekedar mengejar maksimalisasi profit melainkan juga harus memperhatikan kepuasan konsumennya. Benevolence meliputi aspek-aspek perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan skor yang dicapai dalam dimensi kebajikan sebesar 3,33 dan ini masuk dalam kategori cukup baik. Dimensi kebajikan ini memiliki enam item yang ditanyakan kepada pasien atau keluarga pasien antara lain berkaitan dengan perhatian petugas kepada pasien, kemudian empati petugas kepada pasien, tingkat keyakinan diri petugas, penerimaan petugas pada masalah pasien, cara kerja petugas melayani pasien dan pengelolaan waktu petugas melayani pasien.

Apabila dilihat dari item perhatian petugas kepada pasien, skor yang dicapai pada item ini sebesar 3,33 dan masuk dalam kategori cukup baik dan ini memiliki arti bahwa pasien menganggap bahwa adanya perhatian dari petugas kepada pasien dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan, petugas memberikan perhatian pada penyakit pasien dan usaha untuk bagaimana pasien dapat sembuh dari penyakit yang dideritanya dan ini

menjadi tanggung jawab petugas medis dalam menyembuhkan pasiennya.

Kemudian dilihat dari item empati petugas kepada pasien, skor yang dicapai pada item ini sebesar 3,43 dan masuk dalam kategori baik dan ini memiliki arti bahwa petugas juga memberikan empatinya dalam rangka mengupayakan semangat bagi pasien, karena empati dari petugas medis dibutuhkan dalam usaha untuk memberikan motivasi kepada pasien dan hal inilah yang membuat pasien menaruh kepercayaannya pada RSUD.

Dilihat dari item keyakinan petugas kepada pasien, skor yang dicapai pada item ini sebesar 3,38 dan masuk dalam kategori cukup baik dan ini memiliki arti bahwa petugas memiliki keyakinan dalam usaha untuk menyembuhkan pasien dan berdasarkan keyakinan yang dimiliki petugas ini membuat kepercayaan pasien pada RSUD semakin baik dalam usaha menyembuhkan penyakit yang diderita pasien.

Juga dilihat dari item penerimaan petugas pada masalah pasien, skor yang dicapai pada item ini sebesar 3,24 dan masuk dalam kategori cukup baik dan ini memiliki arti bahwa petugas dengan seksama mendengarkan dan menerima berbagai keluhan yang dirasakan pasien dalam menghadapi rasa sakit dan dasarnya ini juga menjadi salah satu rujukan petugas dalam menemukan solusi dari masalah kesehatan yang dirasakan oleh pasien dan ini menjadi sebuah usaha nyata petugas meyakinkan pasien untuk dapat lekas sembuh dari penyakitnya.

Dilihat dari item cara kerja petugas melayani pasien, skor yang dicapai pada item ini sebesar 3,27 dan masuk dalam kategori cukup baik dan ini memiliki arti bahwa petugas memiliki cara dan prosedur yang jelas dalam melayani pasiennya sehingga pasien menjadi merasa yakin dan percaya pada pihak RSUD, cara yang diberikan dapat meningkatkan rasa kepercayaan pasien.

Terakhir dilihat dari item pengelolaan waktu oleh petugas melayani

pasien, skor yang dicapai pada item ini sebesar 3,33 dan masuk dalam kategori cukup baik dan ini memiliki arti bahwa dengan kondisi pasien dan juga berkaitan dengan waktu yang ada pada diri pasien membuat petugas medis perlu mengelola waktu pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, hal menambah kepercayaan pasien terhadap RSUD dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa dalam usaha menumbuhkan kepercayaan pasien kepada RSUD maka selama ini sudah cukup baik kepercayaan pasien dan item yang tertinggi terletak pada masalah kebajikan yang diberikan kepada pasien dan item terendah adalah terletak pada kemampuan petugas dan integritas pelayanan yang diberikan. Komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien perlu ditingkatkan dan perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah, karena hal ini mendorong ketidakpercayaan pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan RSUD dan pindah ke RS lain.

Apabila dikaitkan dengan karakteristik pasien yang berobat di rawat inap lebih dominan adalah perempuan dan berpendidikan menengah serta berumur lebih dari 51 tahun maka membutuhkan petugas yang benar-benar bersungguh-sungguh dalam melayani mereka dan juga dengan komitmen yang baik, sehingga pasien memang merasakan adanya keseriusan petugas dalam melayani. Hal ini akan membuat pasien yang demikian lebih percaya kepada rumah sakit.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kepercayaan pasien rawat inap pada RSUD di Propinsi Kepulauan Riau di masa pandemi covid 19 masuk dalam kategori cukup baik menuju baik. Dari 18 indikator diketahui indikator tertinggi terletak pada kesetiaan petugas pada visi pelayanan bagi pasien dan empati petugas pada pasien. Sedangkan indikator

terendah terletak pada keterusterangan petugas kepada pasien dan peralatan rumah sakit. Ini berarti bahwa masih belum optimalnya kepercayaan pasien karena keterusterangan petugas kepada pasien dalam menjelaskan penyakit pasien yang diderita dan bagaimana langkah yang harus dihadapi pasien atau keluarga pasien dan peralatan rumah sakit yang masih belum memadai dan terkadang rusak tidak mampu diperbaiki.

### Saran

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan pasien rawat inap kepada RSUD di masa pandemi covid 19 melalui langkah-langkah: a) perlu bersikap terus terang kepada pasien atau keluarga pasien dalam menjelaskan masalah yang diderita pasien dan juga masalah yang dihadapi dalam mendiagnosis penyakit pasien dan b) perlu menambah peralatan rumah sakit yang dibutuhkan rumah sakit dalam melayani pasien sekaligus melatih petugas khusus merawat peralatan yang dimiliki, sehingga peralatan yang dimiliki bisa bertahan lama.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bitner (2010). *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi
- Garbarino dan Johnson (2012). *The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationship*. *Journal of Marketing*, 63-70
- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta
- Gurviesz & Korchia (2011). *Marketing fields forever*, Kingston Business School, Liverpool
- Hadiyati, H., Suroto, B., & Fatkhurahman, F. (2020, April). Exploring Service and Environment: In-patient trust and

satisfaction in public hospital. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 469, No. 1, p. 012065). IOP Publishing.

- Ignatius Heruwasto dan Ratna Nur Fatimah (2011). *Customer Relationship (Hubungan Konsumen) Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, Three, Esia dan Flexi'* Manajemen Usahawan Indonesia Vol 41 No. 1 Hal: 21-47
- Kanuk and Schiffman (2010). *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta. PT. Indeks Gramedia
- Kreitner dan Kinicki (2011). *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, Companies, Inc, New York
- Morgan dan Hunt dalam Ratni Prima Lita (2009)
- Morgan dan Hunt, (2014). *Tax Procedures and Tax Fraud*, St, Paul Milna.
- Nursatyo, Bowo (2011). Analisis pengaruh kepercayaan untuk mencapai hubungan jangka panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 2(1), 85-92.
- Robbins dan Coulter (2013). *Manajemen*, Edisi ketujuh, Jilid 2, Terjemahan Sarwiji dan Hermaya, Penerbit PT. Index Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Rotters (2007). *Clinical pathway: effect on professional practice, patient outcomes, length of stay and hospital cost*. Germany: The Cochrane Collaboration
- Soegoto, Dedi Sulistiyo (2009). *Pemasaran Jasa Penerbangan*. Penerbit. Unpad Press

Suroto, B., Hadiyati, H., & Fatkhurahman, F. (2020, April). Services and Participation in Public Hospital: Creating a Trusted Environment for Outpatient. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 469, No. 1, p. 012063). IOP Publishing.

UU No. 33 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Kepulauan Anambas di Provinsi Kepulauan Riau