Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 26-33
https://doi.org/10.52103/jahr.v4i2.1542
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh Layanan Mahasiswa Profesi Dokter Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Ibnu Sina

Muhammad Alkautsar Tallamma, Haeruddin, *Samsualam

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 07Agustus 2023
Revised: 27 September
Accepted: 10 October

Keywords: Patient trust; Medical profession students; Hospitalization

Corresponding Author:
E-mail:
samsualam@umi.ac.id

Abstract

Background: The level of patient trust in the services of professional medical students is one of the most important things in improving quality health services.
Aim: This study aims to analyze the relationship between the influence of professional medical student services on the patient's level of trust. This type of quantitative research with a cross sectional approach was conducted at the Ibnu Sina Hospital, Wakaf Foundation, Indonesian Muslim University.
Method: A sample of 68 people were selected using accidental sampling. Data were obtained through the results of distributing questionnaires which were then analyzed using the Spearman correlation test.
Results: Based on table 6.0 it is known that respondents with the influence of visits, prescriptions, infusions, drug administration, and examination control with each value (p = 0.000), the results of the analysis for this variable using chi square analysis obtained a value of p = 0.000 because the probability value α <0.05 then Ha is accepted which means there is a significant relationship.
Conclusion: Services performed by medical students in the form of visits, prescription writing, infusion, medication administration, and control examinations, do not reduce the patient's level of trust.

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit di tuntut memberikan pelayanan yang berkualitas, karena banyak hal yang terjadi salah satunya adalah ketidak puasan. Pasien atau Keluarga sudah paham terkait hakhak yang diterimanya sebagai pasien sehingga rumah sakit harus cerdas dalam melayani pasien. Pasien sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dari seluruh SDM rumah sakit, sehigga tercipta pelayanan yang bermutu, Data dari unit pengaduan rumah sakit didapatkan jumlah komplain klien terhadap pelayanan rumah sakit yang masuk terjadi peningkatan yaitu tahun 2014 sebanyak 79, tahun 2015 sebanyak 131, tahun 2016 sebanyak 156, dan tahun 2017 januari-juni sebanyak 75 komplain (Ariadi 2019).

Rumah Sakit Ibnu Sina berfungsi sebagai Rumah Sakit Pendidikan bagi profesional kesehatan dari berbagai jenjang pendidikan bidang kesehatan di UMI (Fakultas Kedokteran, Farmasi dan Kesehatan Masyarakat). Dokter muda atau *Coass* (asisten dokter) adalah sebutan bagi mahasiswa sarjana kedokteran yang sedang menuntut ilmu (magang) di rumah sakit. Selama tahap ini, para coass akan menjalani berbagai stase atau bagian-bagian di rumah sakit yang berbeda, seperti bagian stase mayor ; meliputi bagian anak, obgyn, penyakit dalam, bedah dan bagian stase minor ; meliputi bagian anastesi, neurologi, psikiatri/jiwa dan sebagainya (Kuala 2022).

Hubungan dokter-pasien adalah hubungan kepercayaan, jadi tanpa rasa percaya diantara keduanya, pengobatan tidak mungkin dilakukan dengan baik. Sehingga pasien harus memilih dokter yang dapat dia percayai. Kepercayaan tidak akan timbul dengan sendirinya, membutuhkan waktu. Sehingga kebiasaan gemar mengganti dokter setiap kali sakit adalah kebiasaan yang kurang baik dalam

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

membangun kepercayaan diantara pasien dengan dokternya (Setyawan 2017). Salah satu strategi yang harus dicapai oleh Rumah Sakit Ibnu Sina untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasiennya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dan kemudahan lain yang membuatnya berbeda dengan pelayanan dari rumah sakit swasta lainnya. Kualitas yang tinggi tentunya harus pula didukung oleh kepercayaan pasien akan layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina. Maka dari itu, untuk memberikan saran (Ilhamsyah et al. 2021).

Sebagai salah satu unit pelayananan kesehatan, pihak rumah sakit harus mampu memahami kebutuhan dari konsumen sehingga pasien menaruh kepercayaan untuk melakukan jasa layanan kesehatan. Salah satu faktor yang paling dominan adalah dokter sebagai pelaku aktif dan pengambil keputusan medis dalam organisasi rumah sakit. Sehingga secara tidak langsung kualitas dokter akan membentuk image suatu rumah sakit dimana dia bekerja. Akan tetapi Masih banyak rumah sakit yang belum *consumer oriented*, belum memberikan kemudahan akses pelayanan bagi pasien. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan hanya dapat dicapai jika pihak rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi pasien (Mufrizal 2021).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen akan timbul karena ada keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini akan menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran (Widyanthini, Putra, and Januraga 2017). Kepercayaan pasien yang tinggi terhadap layanan rumah sakit dan didukung pula oleh kualitas pelayanan rumah sakit yang optimal, tentunya akan meningkatkan kepuasan pasien. Dokter memiliki kewajiban untuk bertanggungjawab terhadap penyelesaian masalah pasien. Hubungan antara dokter dan pasien seperti ini disebut *provider and consumer relationship*. Hubungan ini membuat jarak psikologis antara dokter dan pasien seolah menandatangani kontrak perjanjian dimana pasien harus membayar dan dokter harus bekerja (Imran and Ramli 2019).

Unsur yang paling menonjol dalam keluhan pasien adalah kualitas layanan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aisha Jalil mengenai kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi teknis medis, hubungan interpersonal, serta komunikasi dengan tingkat kepercayaan pasien. Hubungan interpersonal berkaitan dengan komunikasi yang terbangun di rumah sakit. Kredibilitas dan kepercayaan dapat dihasilkan oleh hubungan antar manusia yang baik, yakni yang dapat menghormati, memiliki respon yang baik, menjaga privasi pasien, serta dapat memberikan perhatian yang cukup (Jalil et al. 2017).

Berdasarkan hasil lapangan yang didapatkan bahwa dari segi pelayanan yang di berikan oleh dokter koas 60% dari pasien ragu akan pelayanan yang diberikan oleh dokter koas itu sendiri dan 40% percaya akan pelayanan yang diberikan seperti pada saat melakukan pemeriksaaan fisik, melakukan tindakan pemasangan infus, pemberian obat hingga penulisan resep, maka hal ini menjadi faktor yang akan merpengaruhi penurunan tingkat kepercayaan pasien yang akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan paparan tersebut, kepercayaan menjadi hal yang terpenting bagi pengembangan industri rumah sakit. Kepercayaan konsumen dapat terbentuk apabila penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI Kota Makassar. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan November 2021. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang berada di ruangan rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI Kota Makassar pada bulan januari – Mei sebanyak 376 pasien. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap dirawat di ruangan perawatan Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI Kota Makassar dengan jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 68 responden. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Accidental*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

sampling dengan pertimbangan tenaga kesehatan yang berada saat penelitian berlangsung dijadikan sebagai objek penelitian. Jenis data yang digunakan yaitu data primer menggunakan kuesioner dan data sekunder berupa data yang terdapat di Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI Kota Makassar. Pengolahan data dilakukan dengan cara komputerisasi dengan menggunakan *software Microsoft Excel* dan SPSS. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2021

Karakteristik Responden	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	34	50,0
Perempuan	34	50,0
Pendidikan		
Tidak sekolah	5	7,4
Tamat SD	8	11,8
Tamat SMP	10	14,7
Tamat SMA	30	44,1
Tamat PT	15	22,1
Pekerjaan		
PNS	7	10,3
Pegawai swasta	5	7,4
Petani	1	1,5
Wiraswasta	18	26,5
IRT	16	23,5
Belum bekerja/Tidak bekerja	21	30,9

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (50,0%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 orang (50,0%). Responden dengan kategori pendidikan terakhir yang paling banyak yaitu SMA sebanyak 30 orang (44,1%) dan yang paling sedikit yaitu tidak sekolah sebanyak 5 orang (7,4%). Responden yang belum bekerja/tidak bekerja sebanyak 21 orang (30,9%) dan responden dengan pekerjaan paling sedikit yaitu petani sebanyak 1 orang (1,5%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan *Visite,* Penulisan Resep, Pemasangan Infus Pemberian Obat dan Kontrol Pemeriksaan Pada Mahasiswa Program Profesi Dokter

Variabel	Kepercayaan pasien				Total		P *value*
	Percaya	%	Kurang percaya	%	n	%	
Visite							
Dengan pendamping	22	32,4	0	0	22	32,4	0.000
Tanpa pendamping	2	2,9	44	64,7	46	67,6	

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Penulisan resep							
Dengan pendamping	14	20,6	39	57,4	53	77,9	0.000
Tanpa pendamping	10	14,7	5	7,4	15	22,1	
Pemasangan infus							
Dengan pendamping	17	25,0	24	35,3	41	60,3	0.810
Tanpa pendamping	7	10,3	20	29,4	27	39,7	
Pemberian obat							
Dengan pendamping	16	23,5	40	58,8	56	82,4	0.530
Tanpa pendamping	8	11,8	4	5,9	12	17,6	
Kontrol pemeriksaan							0.530
Dengan pendamping	9	13,2	24	35,3	33	48,5	
Tanpa pendamping	15	22,1	20	29,4	35	51,5	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa ada pengaruh tingkat kepercayaan pasien dengan P *value* 0,000 < 0.05. Bila mahasiswa program profesi dokter melakukan *visite* pada pasien akan mendapatkan kepercayaan pasien bila didampingi oleh dokter pembimbing. Tingkat kepercayaan pasien mencapai 32,4% sedangkan tanpa pendamping dalam melaksanakan *visite* mencapai 64,7% yang kurang percaya.

Ada pengaruh tingkat kepercayaan pasien dengan P *value* 0,000 < 0.05. Bila mahasiswa program profesi dokter melakukan penulisan resep pada pasien akan kurang mendapatkan kepercayaan pasien bila didampingi oleh dokter pembimbing. Tingkat kepercayaan pasien mencapai 35,3% sedangkan tanpa pendamping dalam melaksanakan visite mencapai 64,7% yang kurang percaya.

Ada pengaruh tingkat kepercayaan pasien dengan P *value* 0,810 > 0.05. Bila mahasiswa program profesi dokter melakukan pemasangan infus pada pasien akan kurang mendapatkan kepercayaan pasien bila didampingi oleh dokter pembimbing. Tingkat kepercayaan pasien mencapai 32,4% sedangkan tanpa pendamping dalam melaksanakan visite mencapai 64,7% yang kurang percaya.

Ada pengaruh tingkat kepercayaan pasien dengan P *value* 0,530 > 0.05. Bila mahasiswa program profesi dokter melakukan pemberian obat pada pasien akan kurang mendapatkan kepercayaan pasien bila didampingi oleh dokter pembimbing. Tingkat kepercayaan pasien mencapai 35,4% sedangkan tanpa pendamping dalam melaksanakan visite mencapai 64,7% yang kurang percaya.

Ada pengaruh tingkat kepercayaan pasien dengan P *value* 0,530 > 0.05. Bila mahasiswa program profesi dokter melakukan kontrol pemeriksaan fisik pada pasien akan kurang mendapatkan kepercayaan pasien bila didampingi oleh dokter pembimbing. Tingkat kepercayaan pasien mencapai 35,3% sedangkan tanpa pendamping dalam melaksanakan visite mencapai 64,7% yang kurang percaya.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Tabel 3. Pengaruh *Visite*, Penulisan Resep, Pemasangan Infus, Pemberian Obat dan Kontrol Pemeriksaan Fisik Mahasiswa Profesi Dokter Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien dengan Menggunakan Uji Regresi Sederhana

Model	*Unstandardized Coefficients*		*Standardized Coefficients*	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Visite	.989	5.929	.611	6.122	.000
Penulisan resep	-.181	.362	-.078	-.501	.618
Pemasangan infus	-.036	.147	-.026	-.242	.810
Pemberian obat	.674	1.067	.093	.631	.530
Kontrol pemeriksaan fisik	-.046	.179	-.026	-.256	.798

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa terdapat nilai probabilitas sebesar 0,000 (0,611 > 0,05). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis diterima, yang berarti bahwa "Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel pengaruh *visite* mahasiswa profesi dokter terhadap tingkat kepercayaan pasien.

Terdapat nilai probabilitas sebesar 0,078 (0,000 > 0,05). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis tidak diterima, yang berarti bahwa "Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel pengaruh penulisan resep mahasiswa profesi dokter terhadap tingkat kepercayaan pasien.

Terdapat nilai probabilitas sebesar 0,026 (0,000 > 0,05). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis tidak diterima, yang berarti bahwa "Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel pengaruh pemasangan infus mahasiswa profesi dokter terhadap tingkat kepercayaan pasien.

Terdapat nilai probabilitas sebesar 0,93 (0,000 > 0,05). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis tidak diterima, yang berarti bahwa "Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel pengaruh pemberian obat mahasiswa profesi dokter terhadap tingkat kepercayaan pasien.

Terdapat nilai probabilitas sebesar 0,026 (0,000 > 0,05). Nilai tersebut dapat membuktikan hipotesis tidak diterima, yang berarti bahwa "Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara variabel pengaruh kontrol pemeriksaan fisik mahasiswa profesi dokter terhadap tingkat kepercayaan pasien.

Analisis Multivariat

Tabel 4. Hasil Seleksi Variabel yang Dapat Masuk dalam Model Analisis Regresi Sederhana

Jenis variabel	Beta	Nilai ketetapan	Pemodelan
Visite mahasiswa profesi dokter.	0,611	p>0,25	+
Penulisan resep mahasiswa profesi dokter	0,078	p>0,25	+
Pemasangan infus mahasiswa profesi dokter	0,026	P>0,25	+
Pemberian obat mahasiswa profesi dokter	0,631	p>0,25	+
Kontrol pemeriksaan mahasiswa profesi dokter	0,026	p>0,25	+

Sumber: Data Primer

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

Berdasarkan tabel 4 menujukkan bahwa variabel *visite* mahasiswa profesi dokter, memiliki nilai P *value* < 0,25. Pemasangan infus mahasiswa profesi dokter, kontrol pemeriksaan mahasiswa profesi dokter, penulisan resep mahasiswa profesi dokter, dan pemberian obat mahasiswa profesi dokter memiliki nilai P *value* > 0,25 sehingga dapat masuk dalam model regresi sederhana.

PEMBAHASAN

Pengaruh visite mahasiswa profesi dokter terhadap kepercayaan pasien

Dari hasil penelitian tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh (Nafisatul Izzah, Sriatmi, and Asmita Wigati 2014). Dari 4 orang pasien yang tidak puas pelayanan yang banyak dikeluhkan adalah pelayanan dokter. Mereka mengeluhkan waktu *visite* dokter yang kurang teratur, serta waktu berkonsultasi dengan dokter yang terbatas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Kurniasih 2010) yang menunjukan pengaruh *visite* tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepercayaan pasien dalam tindakan medis di Semarang *Eye Center* (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan nilai p *value* = 0,389. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrat, Januraga, and Indrayathi 2017) berdasarkan hasil uji analisis hubungan dengan uji *Chi Square Fisher's Exact* antara pengaruh *visite* pasien dengan tingkat kepercayaan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh dokter koas diperoleh nilai p *value* = 0,104 (p>0,05) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pengaruh visite pasien dengan tingkat kepercayaan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh dokter residen di RSUP Sanglah Denpasar.

Pengaruh pemberian obat mahasiswa profesi dokter terhadap kepercayaan pasien

Dari hasil penelitian tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Novaryatiin, Ardhany, and Aliyah 2018) pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit tentang petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien, petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Indeks tingkat kepuasan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit rata-rata sebesar 66,6% yang artinya puas yang artinya berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Pengaruh penulisan resep mahasiswa profesi dokter terhadap kepercayaan pasien

Sejalan dengan hasil penelitian (Istinganah, Danu, and Santoso 2006) rekam medis lengkap untuk aspek tepat obat, tepat dosis, tepat pasien, tepat dokumentasi hanya 24 (35,3%), sedangkan untuk tepat waktu, dan tepat cara pemberian 44 (64,7%). Hal ini di pengaruhi oleh masalah pelaksanaan pengisian berkas rekam medis. Sehingga dibutuhkan peningkatan komunikasi yang efektif yaitu keterbatasan waktu dalam komunikasi antara pasien dan koas dalam hal anamnesa dan penjelasan tentang perawatan yang dimana berhubungan akan peningkatan keamanan obat yang perlu diawasi, yaitu kurangnya pengetahuan koas tentang obat-obatan di kedokteran khususnya dalam penulisan resep dan pemberian obat kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, dan tepat pasien operasi, pengaturan jadwal perawatan antara pasien dan koas yang dipengaruhi oleh kepatuhan jadwal dosen pembimbing dimana semua ini berhubungan dengan tingkat kepercayaan pasien kepada koas itu sendiri.

Pengaruh pemasangan infus mahasiswa profesi dokter terhadap kepercayaan pasien

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Pandan Arang Boyolali pada tanggal 10 Desember 2019, di dapatkan jumlah pasien yang dirawat inap Rumah Sakit Pandan Arang Boyolali dalam satu tahun sebanyak 16,541 orang dengan rata-rata perbulan 1.370 orang. Hasil observasi serta wawancara yang dilakukan 19 dari 30 mahasiswa yang patuh terhadap SOP pemasangan infus, serta 11 mahasiswa yang kurang patuh ini masih kurangnya menjaga kesterilan, kurangnya kelengkapan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

peralatan dalam melaksanakan tindakan Standar Operasional Prosedur pemasangan infus (Panggalih, Isnaini Rahmawati, and Kartina 2020).

Pengaruh kontrol pemeriksaan mahasiswa profesi dokter terhadap kepercayaan pasien

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Eninurkhayatun, Suryoputro, and Fatmasari 2017). Kurangnya ketelitian dokter dalam melakukan pemeriksaan salah satunya dapat disebabkan oleh keterbatasan waktu pemeriksaan dan konsultasi bagi pasien. Dalam penelitian lain disebutkan bahwa 13% pasien yang merasa puas menyatakan hubungan pasien dan petugas tidak baik. Pasien menyatakan pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tidak memberikan kepuasan. Dokter hanya menanyakan keluhan saja dan hanya beberapa menit berada dalam ruang pemeriksaan sehingga pasien ragu apabila dirawat oleh dokter itu sendiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan penelitian ini yaitu: 1) Kepercayaan pasien ditinjau dari dimensi *Visite* pada mahasiswa program profesi dokter menunjukkan dari 68 responden rawat inap memilih percaya kepada dokter koas saat melukukan kunjungan *visite*; 2) Kepercayaan pasien ditinjau dari dimensi penulisan resep pada mahasiswa program profesi dokter menunjukkan dari 68 responden rawat inap memilih percaya kepada dokter koas saat melakukan kunjungan penulisan resep; 3) Kepercayaan pasien ditinjau dari dimensi pemasangan infus pada mahasiswa program profesi dokter menunjukkan dari 68 responden rawat inap memilih kurang percaya kepada dokter koas saat melukukan kunjungan pemasangan infus; 4) Kepercayaan pasien ditinjau dari dimensi pemberian obat pada mahasiswa program profesi dokter menunjukkan dari 68 responden rawat inap memilih percaya kepada dokter koas saat melukukan kunjungan pemberian obat; 5) Kepercayaan pasien ditinjau dari dimensi kontrol fisik pada mahasiswa program profesi dokter menunjukkan dari 68 responden rawat inap memilih kurang percaya kepada dokter koas saat melukukan kunjungan kontrol fisik.

Declaration of Conflicting Interest

Para penulis menyatakan tidak ada potensi konflik kepentingan sehubungan dengan penelitian, kepenulisan, dan/atau publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ariadi, Herman. 2019. "Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit." *Caring Nursing Journal* 3 (1): 7–13. https://journal.umbjm.ac.id/index.php/caring-nursing/article/download/275/191.

Eninurkhayatun, Biyanda, Antono Suryoputro, and Eka Yunila Fatmasari. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)* 5 (4): 33–42.

Ilhamsyah, Safruddin, Elly L. Sjattar, and Veni Hadju. 2021. "Hubungan Pelaksanaan Keperawatan Spritual Terhadap Kepuasan Spritual Pasien Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar." *Jurnal Kesehatan Panrita Husada* 6 (1): 1–11.

Imran, Budiman, and Abdul Haeba Ramli. 2019. *Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasien Di Provinsi Sulawesi Barat*. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*. https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4328.

Istinganah, Sulanto Saleh Danu, and Andung Prihadi Santoso. 2006. "22215-ID-Evaluasi-Sistem-Pengadaan-Obat-Dari-Dana-Apbd-Pemerintah-Provinsi-Diy-Tahun-2001.Pdf." *Jurnal Manajemen PelayananKesehatan* 9 (1): 31–41.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Jalil, Aisha, Rubeena Zakar, Muhammad Zakria Zakar, and Florian Fischer. 2017. "Patient Satisfaction with Doctor-Patient Interactions: A Mixed Methods Study among Diabetes Mellitus Patients in Pakistan." *BMC Health Services Research* 17 (1): 1–13. https://doi.org/10.1186/s12913-017-2094-6.

Kuala, Fakultas Kedokteran Universitas Syiah. 2022. *Buku Panduan Program Pendidikan Profesi Dokter*.

Kurniasih, Dian. 2010. "Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepercayaan Pasien Dalam Tindakan Medis Di Semarang Eye Center RS Islam Sultan Agung Semarang." *Seminar Nasional Mewujudkan Kemandirian Kesehatan Masyarakat Berbasis Preventif Dan Promotif*. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf.

Mufrizal. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur."

Nafisatul Izzah, Nila, Ayun Sriatmi, and Putri Asmita Wigati. 2014. "Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Dokter Pada Unit Rawat Inap Di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)* 2 (2): 148–56. https://doi.org/10.14710/jkm.v2i2.6392.

Novaryatiin, Susi, Syahrida Dian Ardhany, and Siti Aliyah. 2018. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasiandi RSUD Dr. Murjani Sampit." *Borneo Journal of Pharmacy* 1 (1): 22–26.

Panggalih, Husadaning, Isnaini Rahmawati, and Irna Kartina. 2020. "Hubungan Kepatuhan Mahasiswa Dalam Melaksanakan SOP Dengan Keberhasilan Pemasangan Infus Di Rumah Sakit."

Purwaningrat, Ni Made Mas Dwi, Pande Putu Januraga, and Putu Ayu Indrayathi. 2017. "Hubungan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepercayaan Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Dokter Residen Di Ruang Rawat Inap RS Umum Pusat Sanglah Denpasar." *Arc Com Health* 4 (2): 1–9.

Amelia, A. R., Nurulwaqhiah, A., Haeruddin, H., & Yusuf, R. A. (2023). Hubungan Knowledge Management dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ekonomika*, *7*(1), 376-384.

Setyawan, Febri Endra Budi. 2017. "Komunikasi Medis: Hubungan Dokter-Pasien." *Magna Medika: Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan* 1 (4): 51–57.

Widyanthini, Desak Nyoman, I Gusti Ngurah Edi Putra, and Pande Putu Januraga. 2017. "Kepuasan Staf RSUP Sanglah Denpasar Terhadap Pelayanan Peserta Didik Kedokteran." *Jurnal MKMI* 13 (3): 273–80.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license