

Gambaran Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Di ruang Rawat Inap

Description of Patient Trust in Nursing Care Services in Wards

Rahma Diah¹; Andara Maurissa²; Yuswardi²

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

²Bagian Keilmuan Keperawatan Keluarga Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

Email: diah30ama@gmail.com; andara.maurissa83@unsyiah.ac.id; yuswardi@unsyiah.ac.id

ABSTRAK

Kepercayaan pasien merupakan salah satu elemen yang penting bagi perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Tanpa adanya kepercayaan maka keberhasilan dalam menangani masalah yang dihadapi pasien akan sulit dan memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Jenis penelitian *deskriptif eksploratif* dengan desain *cross-sectional study*. Populasi adalah seluruh pasien di ruang rawat inap dengan kriteria inklusi minimal berusia 18 tahun, telah dirawat inap minimal 1 hari, dan kesadaran penuh. Jumlah sampel sebanyak 127 responden dengan cara pengambilan sampel menggunakan total sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepercayaan pasien dengan nilai reliabilitas 0,966. Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan pasien adalah baik sebanyak 61 responden (48.0%), 66 responden (52.0%) cukup. Dilihat dari dimensi kemampuan (*ability*) adalah cukup 89 responden (70,1%), kebaikan hati (*benevolence*) 89 responden (70,1%), dan integritas (*integrity*) perawat 79 responden (62,2%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh memiliki kepercayaan cukup. Direkomendasikan agar instansi rumah sakit meningkatkan pelayanan di ruang rawat inap guna meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan, salah satunya dengan memfasilitasi kotak saran disetiap ruang rawat untuk menampung aspirasi pasien dan keluarga. Hal yang harus ditingkatkan perawat dalam memberikan pelayanan adalah dimensi kemampuan, kebaikan hati, dan integritas.

Kata Kunci: Kepercayaan Pasien, Perawat, Rawat Inap

ABSTRACT

Patient trust is an important element for nurses in providing nursing care services. Without trust, success in dealing with problems faced by patients will be difficult and will affect the quality of health services. The purpose of this study was to describe the patient's trust in nursing care services in the wards of Meuraxa Regional General Hospital, Banda Aceh municipality. This type of research was explorative descriptive with a cross-sectional study design. The population in this study were all patients in the wards with minimum inclusion criteria aged 18 years, had been hospitalized for at least 1 day, and were fully conscious. The number of samples is 127 respondents by means of sampling using total sampling. Data collection used a patient's trust questionnaire with a reliability value of 0.966. The results showed that 61 respondents (48.0%) had patient confidence is good, 66 respondents (52.0%) were is sufficient. Judging from the dimensions of ability (*ability*) is enough 89 respondents (70.1%), kindness (*benevolence*) 89 respondents (70.1%), and integrity (*integrity*) nurses 79 respondents (62.2%). So it can be concluded that patient trust in nursing care services in wards of Meuraxa Hospital, Banda Aceh municipality has trust in the sufficient. It is recommended that hospital agencies improve services in wards to increase patient confidence in nursing services, one of which is by facilitating suggestion boxes in each ward to accommodate the aspirations of patients and families. Aspect that should be improved by nurses in providing services are the dimensions of ability, benevolence, and integrity.

Keywords: *Patient's trust, Nurse, Hospitalization*

PENDAHULUAN

Kepercayaan merupakan elemen yang penting bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Tanpa adanya kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan maka keberhasilan dalam menangani penyakit pasien akan sulit. Maka peran petugas kesehatan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik, agar pasien merasa puas dan menaruh kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan (Hadiyati, 2018; Ramadhani dan Sediawan, 2022).

Menurut Morgan dan Hunt (dalam Djohan, 2015; Rusandy, 2016; Hadiyati, 2018). kepercayaan merupakan suatu kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan kehandalan dan integritas pihak yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan timbul karena ada keyakinan bahwa orang yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab. Keyakinan ini menimbulkan hubungan baik antara pihak yang terlibat pertukaran.

Sebuah penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dan keluarga pasien di rumah sakit dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Chang et al., 2013). Di samping itu, hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepercayaan berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan kesehatan, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan pasien akan semakin tinggi (Suhermin dan Hermawati, 2021). Salah satu komponen utama kualitas pelayanan di mana tinggi rendahnya kepercayaan pasien akan mempengaruhi kualitas suatu pelayanan (Wiliانا, Erdawati dan Gunawan, 2019). Selain itu, hasil penelitian yang lain menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien (Wididana, 2017). Sedangkan hasil penelitian lain yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Permata Medika Kebumen menunjukkan bahwa kepercayaan pasien rawat inap berpengaruh besar terhadap *revisit intention* sebesar 45,8% (Pambudi, 2021).

Kepercayaan pasien dapat diperoleh jika tenaga kesehatan dapat meminimalkan terjadinya kesalahan kerja selama melakukan tindakan ataupun perawatan kepada pasien sehingga dapat

meningkatkan *patient value* (Afrizal, 2018). Menurut Mayer et al. ada tiga dimensi utama yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang orang lain yaitu: kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*) (Hadiyati, 2018; Cahyati, 2021).

Penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah di Provinsi Kepulauan Riau diruang rawat inap menunjukkan hasil bahwa indikator tertinggi terletak pada kesetiaan petugas kesehatan pada visi pelayanan dan empati terhadap pasien. Sedangkan, indikator terendah terletak pada keterusterangan petugas kesehatan kepada pasien dan penggunaan peralatan rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa masih belum optimalnya kepercayaan pasien karena keterusternagan petugas dalam menjelaskan penyakit pasien (Hadiyati, 2018). Hasil penelitian lain yang dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Puskesmas Cimaragas Kabupaten Ciamis juga memberikan gambaran bahwa kepercayaan pasien menunjukkan kriteria kurang percaya. Nilai terendah berada pada indikator percaya terhadap kejujuran tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi, dan percaya bahwa perawat dapat memberikan perhatian sesuai harapan pasien (Cahyati, 2021).

Hasil wawancara pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh tentang kepercayaan terhadap perawat ditinjau dari dimensi kemampuan perawat, bagaimana mereka melihat perawat ketika bekerja memberikan tindakan di antara mereka menjawab bahwa perawat melakukan tindakan dengan baik, tidak melakukan kesalahan. Jika ditinjau dari dimensi kebaikan hati, bagaimana menurut pasien dengan kepedulian dan perhatian perawat selama di rawat inap, mereka menjawab perawat sangat peduli dan perhatian dengannya ketika cairan infus habis ditengah malam perawat mengecek dan menggantinya, sedangkan pasien lainnya mengatakan perawat cukup peduli tanpa mengatakan alasan yang rinci dan ditinjau dari dimensi integritas semuanya mengatakan perawat memakai sarung tangan sebelum melakukan tindakan kepada pasien.

Berdasarkan latar belakang di atas akan pentingnya kepercayaan pasien berdampak pada kualitas pelayanan di rumah sakit menurut Wiliانا, Erdawati & Gunawan (2019). Hasil penelitian

Rahmawati dan Sabharyah (2012) juga menunjukkan masih belum optimalnya kepercayaan pasien, serta masih terbatasnya penelitian terkait kepercayaan pasien terhadap perawat di ruang rawat inap khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang bagaimana gambaran kepercayaan pasien kepada perawat. Oleh karena itu penulis tertarik dan ingin meneliti lebih lanjut tentang “Gambaran Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh”.

METODE

Jenis penelitian *deskriptif eksploratif*, dengan desain yang digunakan dalam yaitu *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Januari – 03 Maret 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Sampel pada penelitian berjumlah 127 responden dengan teknik *total sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepercayaan pasien sebanyak 28 pertanyaan terdiri atas dimensi kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), integritas (*integrity*). Sebelum pengumpulan data dilaksanakan, peneliti sudah mendapatkan izin dan lulus etik penelitian dari Komite Etik Penelitian Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala dengan nomor etik penelitian 111098101222. Analisa data yang dilakukan pada penelitian adalah analisa uji statistik deskriptif.

HASIL

Berdasarkan pengumpulan data terhadap 127 responden inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh, maka hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Data Demografi Responden (n=127)

Data Demografi	f	%
Umur		
18-25 Tahun	24	18,9
26-35 Tahun	14	11,0
36-45 Tahun	23	18,1
46-55 Tahun	29	22,8
56-65 Tahun	21	16,5

>65 Tahun	16	12,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	66	52,0
Perempuan	61	48,0
Pendidikan Terakhir		
SD	21	16,5
SMP	19	15,0
SMA	58	45,7
D3/D4	5	3,9
S1	17	13,4
S2	7	5,5
Lama Rawatan		
1-7 Hari	111	87,4
> 7 Hari	16	12,6
Jenis Pelayanan		
Umum	9	7,1
Asuransi	118	92,9
Ruang Rawat		
Humairah	7	5,5
Arafah	8	6,3
Al- Bayan 1	11	8,7
Al-Bayan 2	16	12,6
Al- Bayan 3	11	8,7
Ar-Rahman	15	11,8
Az- Zahra 1	19	15,0
Az- Zahra 2	22	17,3
Senarai	7	5,5
Raudah	11	8,7

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa responden yang berusia 46-55 tahun yaitu sebesar 29 responden (22,8%). Jenis kelamin responden laki-laki yaitu sebanyak 66 responden (52,0%), Pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 58 responden (45,7 %). Lama rawatan adalah 1-7 hari sebanyak 111 responden (87,4 %). Jenis pelayanan yang diterima selama rawatan menggunakan asuransi yaitu sebanyak 118 responden (92,9%) dan ruang rawat inap Az-Zahra 2 yaitu sebanyak 22 responden (17,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan (n=127)

Kepercayaan Pasien	f	%
Baik	61	48,0
Cukup	66	52,0

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa dari 127 responden terdapat 66 orang (52,0%) yang memiliki kepercayaan cukup terhadap pelayanan asuhan keperawatan.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dari Dimensi Kemampuan (Ability) Perawat (n=127)

Kepercayaan Pasien	f	%
Baik	38	29,9
Cukup	89	70,1

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa dari 127 responden terdapat 89 responden (70,1%) memiliki kepercayaan cukup terhadap pelayanan asuhan keperawatan dilihat dari dimensi kemampuan (*ability*) perawat yang bekerja di ruang rawat inap.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dari Dimensi Kebaikan Hati (benevolence) Perawat (n=127)

Kepercayaan Pasien	f	%
Baik	38	29,9
Cukup	89	70,1

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa dari 127 responden terdapat 89 responden (70,1%) memiliki kepercayaan cukup terhadap pelayanan asuhan keperawatan dilihat dari dimensi kebaikan hati (*benevolence*) perawat yang bekerja di ruang rawat inap.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Dari Dimensi Integritas (integrity) Perawat (n=127)

Kepercayaan Pasien	f	%
Baik	48	37,8
Cukup	79	62,2

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa dari 127 responden terdapat 79 responden (62,2%) memiliki kepercayaan cukup terhadap pelayanan asuhan keperawatan dilihat dari dimensi integritas (*integrity*) perawat yang bekerja di ruang rawat inap.

PEMBAHASAN

Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan adalah cukup. Perbedaan antara cukup dan baik tidak berbeda secara signifikan yaitu 66 responden (52,0%) memiliki kepercayaan cukup dan 61 responden (48,0%) memiliki kepercayaan baik. Ini membuktikan bahwa kepercayaan pasien

terhadap pelayanan asuhan keperawatan adalah cukup menuju baik. Dari 3 dimensi kepercayaan indikator terendah terletak pada dimensi kemampuan (*ability*) dan kebaikan hati (*benevolence*) perawat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadiyati (2018), bahwa kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Propinsi Kepulauan Riau cukup baik menuju baik. Maka demikian berarti masih belum optimalnya kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan karena persepsi pasien terhadap kemampuan dan kebaikan hati perawat belum optimal.

Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan dari Dimensi Kemampuan (ability) Perawat

Menurut Mayer, *et al*, kemampuan mencakup pencapaian seseorang terhadap kompetensi, keterampilan, dan karakteristik dalam melakukan tugas pada bidang-bidang tertentu. Sehingga, kemampuan (*ability*) merupakan salah satu bagian yang dapat dinilai pasien terhadap kompetensi perawat untuk menumbuhkan rasa kepercayaan. Dari hasil penelitian menunjukkan responden memiliki kepercayaan cukup yaitu 89 responden (70,1%). Sehingga dapat dididapatkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah meuraxa ditinjau dari dimensi kemampuan (*ability*) perawat adalah cukup.

Hasil penelitian pasien ruang rawat inap menjawab “Setuju” pada setiap item pernyataan mengenai kemampuan perawat selama melaksanakan asuhan keperawatan. Menurut Wijaya dan Rantung, (2015) dalam Widyarini membagi keterampilan perawat menjadi 8 sub diantaranya: keterampilan mengkaji dan intervensi, keterampilan berkomunikasi, keterampilan berpikir kritis, keterampilan kepedulian sosial, keterampilan manajemen, keterampilan kepemimpinan, keterampilan pengajaran dan keterampilan mengintegrasikan pengetahuan.

Persepsi pasien terhadap keterampilan mengkaji dan intervensi perawat termasuk dalam interpretasi baik. Keterampilan mengkaji dan intervensi banyak pasien menjawab “Setuju” pada item pernyataan “perawat mampu melakukan

pemeriksaan sebelum memberikan tindakan”, “perawat memantau kondisi pasien”, dan “perawat melakukan perawatan sesuai dengan penyakit pasien”. Persepsi pasien terhadap keterampilan komunikasi perawat termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat memiliki keterampilan dalam berkomunikasi baik dengan pasien, keluarga, dan tim kesehatan lainnya. Ini dibuktikan banyaknya responden menjawab “setuju” pada pernyataan “perawat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti”.

Persepsi pasien terhadap kemampuan mengintegrasikan pengetahuan termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa mengaplikasikan pengetahuannya kepada pasien. Hal ini dapat dilihat bahwa banyak responden menjawab “setuju” pada pernyataan “perawat mampu menjawab pertanyaan yang disampaikan”, “perawat mampu menggunakan peralatan rumah sakit”, “perawat memiliki pengetahuan dalam bidang ilmunya”, “perawat melakukan perawatan dengan tidak ragu-ragu”. Persepsi pasien terhadap kemampuan manajemen perawat juga termasuk dalam interpretasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat memiliki kemampuan mengelola tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan porsinya. Hal ini dibuktikan bahwa banyak responden menjawab “setuju” pada pernyataan “perawat mampu bekerjasama dengan tenaga kesehatan lainnya seperti dokter, apoteker, dan fisioterapi”.

Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan dari Dimensi Kemampuan (*benevolence*) Perawat

Dari hasil penelitian sebanyak 38 responden (29,9%) memiliki kepercayaan yang baik, sedangkan 89 responden (70,1%) memiliki kepercayaan cukup pada sub variabel kepercayaan pasien dari dimensi kebaikan hati (*benevolence*) perawat. Sehingga kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa dilihat dari dimensi kebaikan hati (*benevolence*) perawat adalah cukup.

Menurut Adji Muslihuddin (1996), mutu asuhan pelayanan rawat inap dikatakan baik, jika

memberikan kenyamanan pada pasien dan melakukan pelayanan yang benar-benar profesional dari setiap bagian di rumah sakit. Perawat bukan hanya mengejar-ngejar pelayanan maksimal semata, melainkan juga memiliki perhatian besar kepada pasien. Hal ini bisa berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien terhadap asuhan keperawatan yang diberikan dalam mewujudkan loyalitas pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari, Wiyadi, dan Setiawan, (2022) menunjukkan bahwa ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas, pasien yang telah merasakan bagaimana kebaikan hati perawat selama di rawat inap akan terus mengingat bagaimana diperlakukan sehingga akan terus menggunakan jasa dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepercayaan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan dari Dimensi Kebaikan Hati (*integrity*) Perawat

Menurut Morgan dan Hunt (1994), mendefinisikan kepercayaan akan terjadi jika seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah hubungan interpersonal yang memiliki integritas yang dapat dipercaya. Ini berarti pasien akan memiliki kepercayaan terhadap perawat jika perawat tersebut memiliki integritas. Integritas menurut Ramdani,dkk, (2020), dapat diartikan sebagai konsistensi seseorang melakukan tindakan sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada. Dalam halnya pelayanan asuhan keperawatan, integritas seorang perawat ditinjau dari saat melakukan tugasnya sesuai dengan standar asuhan keperawatan.

Dari hasil penelitian sebanyak 48 responden (37,8%) memiliki kepercayaan baik, sedangkan 79 responden (62,2%) memiliki kepercayaan cukup pada sub variabel kepercayaan pasien dari dimensi integritas (*integrity*) perawat. Sehingga didapatkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa dilihat dari dimensi integritas (*integrity*) perawat termasuk dalam kategori cukup.

Data penelitian menunjukkan responden menjawab “Sangat setuju” yang terdapat pada sub-variabel integritas pada pernyataan “tindakan yang

melibatkan kontak fisik perawat menggunakan sarung tangan”, “perawat meminta persetujuan sebelum melakukan tindakan”, dan “setiap melakukan tindakan perawat memberikan penjelasan”.

Persepsi pasien terhadap integritas perawat termasuk dalam interpretasi yang paling baik dibandingkan dari dimensi kemampuan (*ability*) dan kebaikan hati (*benevolence*).

KESIMPULAN

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh adalah 66 responden (52,0%) adalah cukup. Dilihat dari dimensi kemampuan (*ability*) perawat adalah cukup 89 responden (70,1%), kebaikan hati (*benevolence*) 89 responden (70,1%), dan integritas (*integrity*) perawat 79 responden (62,2%). Dapat kita simpulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di ruang Rawat Inap Rumah Sakit Meuraxa Kota Banda Aceh memiliki kepercayaan adalah cukup menuju baik.

Direkomendasikan agar instansi rumah sakit meningkatkan pelayanan di ruang rawat inap guna meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan, salah satunya dengan memfasilitasi kotak saran di setiap ruang rawat untuk menampung aspirasi pasien dan keluarga. Hal yang harus ditingkatkan perawat dalam memberikan pelayanan adalah dimensi kemampuan, kebaikan hati, dan integritas.

REFERENSI

- Afrizal, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *JEM Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 4, No. 1 (July 2018): pp. 70-86.
- Cahyati, P. (2021). Analisis Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas melalui Kepercayaan: Studi pada Pasien Peserta BPJS di UPT Puskesmas Cimaragas Kabupaten Ciamis. *LITERATUS*, 3(1), 103-117.
- Chang, C.-S., Chen, S.-Y., & Lan, Y.-T. (2013). Service quality, trust, and patientsatisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1), 1-11. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-13-22>
- Djohan, A. J. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13(2), 257-271.
- Hadiyati, H. (2015). Analisis Kepercayaan Pasien Rawat Inap pada RSUD di Propinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 1(3). 2.1-237.
- Hadiyati, N. P. M. (2018). *Pengaruh Kinerja Medis dan Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Rawat Inap pada RSUD di Propinsi Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Unpas).
- Librianty, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), 11-20.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709- 734.
- Novitasari, A. E., Wiyadi, W., & Setiawan, I. (2020, December). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. In *Prosiding University Research Colloquium* (pp. 304-309).
- Pambudi, N. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pasien sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Rawat Inap di RSU Permata Medika Kebumen)* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Rahmawati, R., & Sabhariyah, R. (2012). Kepercayaan Dan Komitmen Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas. *Journals of Ners Community* Vol 3 No 1

Juni 2012.

- Ramadhani, R., & Sediawan, M. L. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71-83.
- Ramdani, C. R., Fadili., D. A. dan Sudrajat, A. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 41-49.
- Rusandy, D. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. (*JMK*) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(3), 191-205.
- Suhermin, S., & Hermawati, A. (2021). Membangun Kepercayaan Kepada Rumah Sakit Berdasarkan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 10(1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan. Diakses pada tanggal 9 Maret 2016 dari <http://www.kemerkopmk.go.id>
- Wididana, K. B. S. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum shanti graha buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*, 3(1), 78-93.
- Wiliana, E., Erdawati, L., & Gunawan, Y. M. (2019). Pengaruh Reputasi Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 1.