

PATIENT TRUST IN MEDICAL SERVICES

by Diah Meisani

Submission date: 30-Mar-2022 01:08PM (UTC+0700)

Submission ID: 1796743438

File name: JIKMH_RAMADHANI_REVISION_2_Nobibliography.docx (136.95K)

Word count: 5891

Character count: 38933

ORIGINAL ARTICLE

KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SUATU STUDI TINJAUAN SISTEMATIS

PATIENT TRUST IN MEDICAL SERVICES: A SYSTEMATIC REVIEW OF THE LITERATURE

Rahmaniah Ramadhani^{1*} & M N Lisan Sediawan^{1,2*}

¹ STIKES Widyagama Husada

¹ Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Corresponding author:

M N Lisan Sediawan

Email:

mn.lisan.sediawan@widyagamahusada.ac.id

Article Info:

Dikirim:

Ditinjau:

Diterima:

DOI:

Abstract

Patient trust is one of the important factors in human relations, including the relationship between patients and doctors, nurses, midwives, and other health workers. The Covid-19 pandemic and the rapid development of technology in the healthcare system have brought the system more towards digitalization where physical meetings are very limited. This condition has an impact on the emergence of concerns about the decreasing level of patient trust in health workers. Even though it is considered important, this concept has not been well structured so hard efforts are needed to build a concept in measuring patient trust, which of course is still relatively small. Given the situation, this literature review aims to gather knowledge and concepts related to trust in the relationship between healthcare professionals and patients and how they affect patient satisfaction, loyalty, word of mouth communication, and perceptions of health care quality. This review uses electronic databases including PubMed and Google Scholar to obtain articles. The study begins with selecting articles with related titles, which are then narrowed down by analyzing the abstracts of the articles. At the final stage, 43 complete articles are selected for a thorough review. After developing a framework with content analysis on patient trust, it is identified that competence, openness, caring, and reliability are the main indicators of measuring patient trust. The findings indicate there is a need to develop measures of patient trust and strengthen the validity and reliability of existing patient trust measures. Broader development and measurement of patient trust in health services can improve monitoring and evaluation efforts, which in turn can lead to better health services.

Keywords: patient trust, competence, honesty, fidelity, communication, confidentiality

Abstrak

Kepercayaan pasien adalah salah satu faktor penting dalam hubungan antar manusia, termasuk hubungan antara pasien dengan dokter, perawat, bidan, maupun tenaga kesehatan lainnya. Pandemi Covid 19 dan perkembangan teknologi yang cepat dalam sistem pelayanan kesehatan telah membawa sistem layanan kesehatan lebih ke arah digitalisasi dimana pertemuan yang bersifat fisik sangat dibatasi. Kondisi ini berdampak pada munculnya kekhawatiran terhadap menurunnya tingkat kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Meskipun dianggap penting namun konsep ini juga masih belum terstruktur dengan baik sehingga diperlukan upaya keras untuk membangun konsep dalam mengukur kepercayaan pasien, yang tentunya masih relatif sedikit. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk mengumpulkan pengetahuan dan konsep yang berkaitan dengan kepercayaan dalam hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dan bagaimana mereka mempengaruhi kepercayaan pasien, loyalitas, komunikasi dari mulut ke mulut dan persepsi kualitas layanan kesehatan. Review ini menggunakan database elektronik antara lain PubMed dan Google Scholar dalam rangka mendapatkan artikel. Tahapan pemilihan artikel diawali dengan memilih artikel dengan judul terkait, yang selanjutnya dipersempit dengan menganalisa abstrak artikel yang terkait dan pada bagian akhir dipilih 43 artikel lengkap untuk dilakukan tinjauan menyeluruh. Kami mengembangkan kerangka kerja dengan konten analisis pada kepercayaan pasien, di mana diidentifikasi bahwa kompetensi, keterbukaan, kepedulian dan keandalan merupakan indikator utama pengukuran kepercayaan pasien. Melalui tinjauan ini diidentifikasi kebutuhan untuk mengembangkan pengukuran terhadap kepercayaan pasien dan memperkuat validitas dan reliabilitas pengukuran kepercayaan pasien yang ada. Pengembangan dan pengukuran kepercayaan pasien yang lebih luas dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan upaya pemantauan dan evaluasi, yang pada gilirannya dapat menghasilkan layanan kesehatan yang lebih baik.

Kata Kunci: kepercayaan pasien, kompetensi, kejujuran, kesetiaan, komunikasi, kerahasiaan

2

Jurnal Ilmiah Media Husada, Volume , Nomor , April 2022

1

PENDAHULUAN

kesehatan. Review ini menggunakan database elektronik anantara lain PubMed dan Google Scholar dalam rangka mendapatkan artikel. Tahapan pemilihan artikel diawali dengan memilih artikel dengan judul terkait, yang selanjutnya dipersempit dengan menganalisa abstrak artikel yang terkait dan pada bagian akhir dipilih 43 artikel lengkap untuk dilakukan tinjauan menyeluruh. Kami mengembangkan kerangka kerja dengan konten analisis pada kepercayaan pasien, di mana diidentifikasi bahwa kompetensi, keterbukaan, kepedulian dan keandalan merupakan indikator utama pengukuran kepercayaan pasien. Melalui tinjauan ini diidentifikasi kebutuhan untuk mengembangkan pengukuran terhadap kepercayaan pasien dan memperkuat validitas dan reliabilitas pengukuran kepercayaan pasien yang ada. Pengembangan dan pengukuran kepercayaan pasien yang lebih luas dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan upaya pemantauan dan evaluasi, yang pada gilirannya dapat menghasilkan layanan kesehatan yang lebih baik.

Kata Kunci: *kepercayaan pasien, kompetensi, kejujuran, kesetiaan, komunikasi, kerahasiaan*

PENDAHULUAN

Dari www.etymonline.com, kata benda *trust* berarti "*reliance on the veracity, integrity, or other virtues of someone or something; religious faith*" (sesuatu yang mengandalkan kejujuran, integritas, atau kebajikan dari seseorang atau sesuatu, juga dapat diartikan keyakinan terhadap Tuhan atau agama). Kata ini dikenal sejak abad 12 berasal dari bahasa Skandinavia Kuno yaitu kata kerja *treysta* yang artinya mempercayai, mengandalkan dan membuat kuat dan aman serta kata benda *traust* yang artinya bantuan, kepercayaan diri, perlindungan dan dukungan. Istilah yang sama juga ada dalam bahasa Proto-Germanic (*traustam*), Old Frisian (*trast*), Dutch (*troost*), German (*trost*), Old English (*treowian*) dan Gothic (*trausti*) yang memiliki arti yang hampir mirip yaitu "comfort, consolation, fidelity, agreement, alliance, to believe, faithful, be firm, solid, steadfast." (kenyamanan, pelipur, kesetiaan, kesepakatan, aliansi, kepercayaan, kesetiaan, ketegasan, kesolidan dan ketabahan). Jadi kata *Trust* atau *Percaya* dapat diartikan sebagai

keyakinan untuk mengandalkan karakter, kemampuan, kekuatan, atau kebenaran dari seseorang atau sesuatu.

Kepercayaan pelanggan terhadap produsen atau penyedia layanan jasa akan meningkatkan nilai hubungan, sehingga kepercayaan merupakan unsur utama dalam menilai kualitas hubungan penyedia layanan jasa dengan konsumennya. Tingkat kepercayaan yang rendah akan berpengaruh pada semakin besarnya resiko perpindahan konsumen dari satu penyedia jasa satu ke penyedia jasa sejenis atau lebih dikenal dengan *turn over*. Menciptakan kepercayaan pasien jauh lebih penting dari sekedar membangun prasarana yang lengkap dan sarana yang lengkap, mewah dan berteknologi canggih. Kepercayaan terhadap tenaga kesehatan adalah unsur utama keberhasilan penanganan penyakit pasien. Semodern apapun sarana pengobatan dan sependai apapun dokter yang menangani pasien tidak akan berarti jika tidak ada kepercayaan. Kepercayaan pasien akan meningkat seiring dengan meningkatnya kuantitas dan kualitas komunikasi antara dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lain dengan pasien maupun keluarga mereka. Intensitas komunikasi yang rendah antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarganya akan menimbulkan keterpaksaan yang berpengaruh negatif terhadap tingkat kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien juga akan meningkat jika terjadi komunikasi yang baik, sebaliknya ketidakmampuan rumah sakit dalam membina komunikasi yang baik dengan pasien, termasuk dengan keluarganya, memungkinkan menurunkan tingkat kepercayaan pasien. Untuk itu penyedia jasa layanan kesehatan harus berupaya semaksimal mungkin untuk membangun hubungan, koneksi dan korespondensi yang baik antara pihak rumah sakit dengan pasien, termasuk dengan keluarganya.

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilihat sebagai sejauh mana keyakinan mereka terhadap kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi harapan mereka, serta sejauh mana mereka percaya terhadap kemampuan dari pihak penyedia layanan kesehatan. Tingkat keyakinan pasien terhadap niat baik, jaminan pelayanan, serta kredibilitas dari pihak rumah sakit bermuara pada munculnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Selain kepercayaan terhadap rumah sakit kepercayaan terhadap dokter, perawat, bidan serta petugas kesehatan lain di rumah sakit juga merupakan faktor yang berpengaruh dari kepercayaan

pasien terhadap rumah sakit secara umum. Kepercayaan adalah elemen penting bagi dokter, perawat, bidan maupun tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan layanan mereka. Pelayanan kesehatan yang baik bisa diukur melalui sejauh mana tingkat kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada institusi penyedia layanan sekaligus petugas kesehatannya. Konsumen dapat menilai standar praktik layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit, etika serta profesionalisme dari petugas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Bila standar itu tidak mampu dipenuhi, maka konsumen tidak akan percaya lagi terhadap pelayanan yang diberikan pihak penyedia layanan kesehatan.

Kepercayaan adalah elemen penting dalam hubungan antar pribadi, termasuk dalam hubungan antara bidan, perawat, dokter maupun tenaga kesehatan lain dengan pasien di dalam institusi layanan kesehatan, khususnya unit maternitas dan pediatrik. Meskipun studi menunjukkan bahwa mayoritas pasien terus mempercayai tenaga kesehatan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka, kekhawatiran terus meningkat perubahan yang cepat dan luas dalam sistem layanan kesehatan telah memberikan tekanan besar pada kepercayaan itu dan mungkin saja akan merusaknya. Kekhawatiran baru tentang kepercayaan pasien telah memicu pengakuan akan perlunya pemahaman yang lebih baik tentang peran kepercayaan dalam hubungan pasien dengan dokternya. Apa saja unsur kepercayaan pasien yang tetap kuat? Di mana titik kelemahan yang muncul dalam kepercayaan yang dapat mengancam hasil kesehatan? Meskipun banyak komentar dan esai analitik tentang kepercayaan telah muncul, penelitian empiris pada kepercayaan pasien sangat terbatas, dan metode penelitian untuk mengevaluasi kepercayaan pada hubungan pasien-dokter masih dalam tahap awal evolusi.

Patient trust atau kepercayaan pasien adalah keyakinan pasien bahwa tenaga kesehatan akan bertindak sesuai kebutuhan pasien dan akan memberikan penanganan kesehatan dan pengobatan yang diperlukan (Anderson & Dedrick:1990, Thom & Campbell, 1997 dan Wu et al., 2016). Kepercayaan pasien merupakan hal yang penting karena memberikan dasar untuk keberlanjutan kolaborasi di masa yang akan datang, yang memiliki aspek pemikiran, perasaan dan berorientasi sosial. Kepercayaan dapat diuraikan juga sebagai pilihan rasional yang diputuskan berdasarkan pengakuan

motivasi orang lain. Jadi kepercayaan pasien adalah elemen penting dalam hubungan antara dokter, perawat, bidan maupun tenaga kesehatan lain di rumah sakit. Artikel ini bertujuan untuk mengumpulkan teori dan konsep yang berkaitan dengan kepercayaan dalam hubungan tenaga kesehatan dengan pasien dan bagaimana kepercayaan tersebut mempengaruhi kepuasan pasien, loyalitas, komunikasi dari mulut ke mulut dan persepsi kualitas layanan kesehatan.

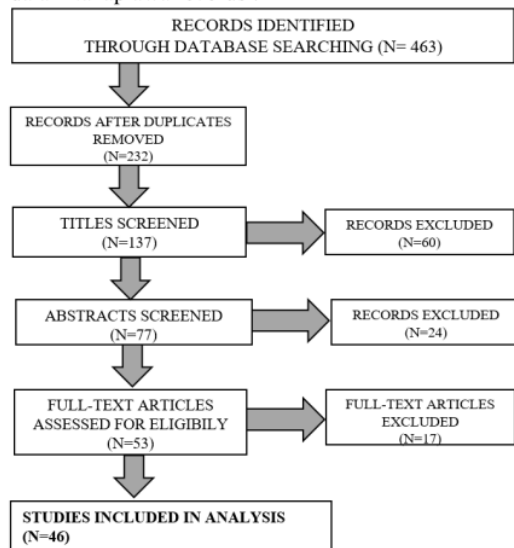
METODE

Penyusunan artikel ini diawali dengan gambaran umum dari penelitian yang sudah ada, selanjutnya akan disajikan faktor-faktor pasien, dokter, dan sistem perawatan kesehatan yang mempengaruhi kepercayaan. Tujuan review ini adalah untuk menelaah, mengevaluasi secara terstruktur, mengklasifikasikan dan mengkategorikan dari *evidence based* yang berhubungan dengan kepercayaan pasien atau *patient trust* dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dengan menggunakan informasi ini, dapat ditindaklanjuti untuk memperkuat dasar metodologi penelitian tentang kepercayaan pasien dan untuk menutup celah dalam pengetahuan kita tentang kepercayaan pasien dalam manajemen pelayanan kesehatan

Dengan menggunakan diagram alur PRISMA atau *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Metaanalyses* (PRISMA), sebanyak 463 judul artikel yang terkait dengan topik "*Patient Trust*" muncul dalam pencarian melalui Pub Med. Setelah dilakukan review terhadap judul artikel, 137 studi memiliki kedekatan hubungan dengan tujuan review. Selanjutnya tahap selanjutnya dilakukan *screening* terhadap abstrak artikel, hasilnya 24 artikel tidak memenuhi syarat. Tahap berikutnya adalah *screening full text*, hasilnya 7 artikel tidak memenuhi syarat dan 43 artikel dipilih dan akan digunakan sebagai *literature review* dalam studi ini.

Kepercayaan adalah elemen penting dalam hubungan antar pribadi, termasuk dalam hubungan antara dokter dengan pasien. Meskipun bukti menunjukkan bahwa mayoritas pasien terus mempercayai dokter untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka, kekhawatiran terus meningkat perubahan yang cepat dan luas dalam sistem layanan kesehatan telah memberikan tekanan besar pada kepercayaan itu dan mungkin merusaknya. Kekhawatiran baru tentang kepercayaan pasien telah memicu pengakuan akan perlunya pemahaman yang

lebih baik tentang peran kepercayaan dalam hubungan pasien-dokter. Apa saja unsur kepercayaan pasien yang tetap kuat? Di mana titik kelemahan yang muncul dalam kepercayaan yang dapat mengancam hasil kesehatan? Meskipun banyak komentar dan artikel tentang kepercayaan telah muncul, studi empiris terhadap kepercayaan pasien masih sangat terbatas, dan metode penelitian untuk mengevaluasi kepercayaan pada hubungan pasien-dokter masih dalam tahap awal evolusi.



Gambar 1 Prisma Diagram untuk Patient Trust

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi

Kepercayaan adalah unsur penting dan sangat berpengaruh pada kualitas suatu hubungan. Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan merupakan elemen penting bagi kesuksesan pengobatan penyakit. Sebagian besar pasien warga negara Indonesia yang melakukan pengobatan ke luar negeri, bukan karena permasalahan peralatan ataupun kemampuan petugas medis kita, namun karena desakan dan permintaan keluarga pasien. Jadi kecanggihan sarana prasarana medis dan kepintaran dokter/perawat/bidan tidak signifikan jika tidak ada kepercayaan. Saat ini masyarakat Indonesia, khususnya yang memiliki ekonomi menengah atas, memiliki tingkat kepercayaan yang relatif rendah terhadap mutu layanan kesehatan di Indonesia. Golongan masyarakat ini lebih memilih melakukan pengobatan di luar Indonesia, seperti China, Korea Selatan, Singapura, Malaysia, bahkan Eropa atau Amerika.

Tabel 1 Definisi Kepercayaan Pasien menurut beberapa Peneliti

AUTHOR/ YEAR	DEFINITION
Hagar (2018)	Kepercayaan adalah salah satu faktor penentu yang paling penting untuk menciptakan dan memelihara hubungan jangka panjang yang berkelanjutan antara penyedia dan pelanggan di sektor jasa. Dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan pasien kepada praktisi kesehatan atau rumah sakit berdasarkan konsep bahwa pemberi pelayanan mengupayakan yang terbaik bagi pasien dan akan memberikan perawatan dan pengobatan yang sesuai untuk mereka.
Wu et al. (2016)	Keyakinan pasien bahwa dokter akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien dan akan memberikan perawatan dan perawatan medis yang sesuai
Chang et al. (2013)	Persepsi pasien tentang kepercayaan pada keandalan dan integritas layanan medis di pertemuan layanan.
Thom, et. al. (2004)	Seseorang yang mempercayai penyedia layanan kesehatan lebih mungkin untuk mencari perawatan, mematuhi rekomendasi pengobatan, dan kembali untuk perawatan lanjutan daripada orang yang memiliki sedikit kepercayaan pada penyedia layanan atau sistem perawatan kesehatan tertentu.
Hall et al (2002)	Hubungan yang kuat dengan kepuasan, memiliki pilihan yang cukup dalam memilih tenaga kesehatan, kemauan untuk merekomendasikan tenaga kesehatan, tidak ada keinginan untuk pindah tenaga kesehatan, tidak ada perselisihan sebelumnya dengan tenaga kesehatan, dan tidak mencari <i>second opinions</i> atau pendapat kedua.
Safran (1998)	Integritas, kompetensi, dan peran primer tenaga kesehatan sebagai agen dari pasien
Kao (1998)	Pasien yang dilaporkan memiliki pilihan dokter yang cukup, hubungan yang lebih lama dengan dokter dan yang memercayai organisasi perawatan terkelola mereka.
Anderson (1990)	Keyakinan seseorang bahwa kata-kata dan tindakan dokter dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Pasien yang mempercayai dokternya percaya bahwa dokternya akan bertindak untuk kepentingan terbaiknya dan akan memberikan dukungan dan bantuan mengenai pengobatan dan perawatan medis.

Menciptakan dan memelihara hubungan dalam jangka panjang yang berkelanjutan antara penyedia layanan dan pelanggan di sector jasa adalah unsur penting dalam kepercayaan. Menurut Hagar (2018) dalam pelayanan kesehatan, kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan pasien kepada praktisi medis atau rumah sakit berdasarkan konsep bahwa pemberi pelayanan mengupayakan yang terbaik bagi pasiennya. Wu et al. (2016) mendefinisikan kepercayaan sebagai keyakinan pasien bahwa petugas kesehatan akan bertindak demi kepentingan terbaik pasien dan akan memberikan perawatan dan perawatan medis yang tepat bagi mereka. Sedangkan kepercayaan terhadap dokter menurut Thom et al. (2004) seseorang yang mempercayai penyedia layanan kesehatan lebih akan mematuhi rekomendasi pengobatan, dan kembali untuk perawatan lanjutan daripada orang yang memiliki sedikit kepercayaan pada penyedia atau sistem perawatan kesehatan tertentu.

Kepercayaan interpersonal didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa kata dan tindakan dokter itu memiliki kredibilitas dan dapat diandalkan. Pasien yang mempercayai dokter percaya bahwa dokternya akan bertindak yang terbaik demi kepentingannya dan akan memberikan dukungan dan bantuan berkaitan dengan penanganan dan perawatan medis. Jadi kepercayaan pasien dapat didefinisikan sebagai keandalan dan integritas layanan kesehatan melalui pertemuan jangka panjang antara pasien dengan petugas kesehatan bersangkutan.

Tabel 2 Variabel dan Item Indikator dalam Penelitian Kepuasan Pasien

AUTHOR / YEAR	items	CONTENT AREA			
		comp	conc	open	reli
Anderson & Dedrick (1991)	11	√	√	√	√
Kao et al. (1998)	10	√	√	√	√
Safran et al. (1998)	8	√	√	√	√
Thom et al. (1999)	11	√	√	√	√
Leisen & Hvman (2001)	10	√	√	√	√
Hall, Zheng, et al., (2002)	10	√	√	√	√
Freburger et al. (2003)	11	√	√	√	√
Kelly et al. (2005)	18	√	√	√	√
Bova et al. (2006)	15	√	√	√	√
Goold et al. (2006)	11	√	√	√	√
Mascarenhas et al. (2006)	59	√	√	√	√
Moseley et al. (2006)	11	√	√	√	√
Armstrong et al. (2008)	9	√	√	√	√
Egede & Ellis (2008)	17	√	√	√	√

Ngorsuraches et al. (2008)	5	√	√	√	
Platonova et al. (2008)	2	√	√		
Shea et al. (2008)	9	√	√		
LaVeist et al. (2009)	7	√	√		
Moliner (2009)	6		√		√
Ozawa & Walker (2009)	10	√			√
Zhang et al. (2009)	18	√	√		
Katapodi et al. (2010)	4				
Shelton et al. (2010)	11		√	√	√
Alrubaiee & Alkaa'ida (2011)	9	√	√	√	
Ozawa & Walker, (2011)	10	√			√
Savage (2011)	5	√	√	√	√
Wiltshire et al. (2011)	4	√	√	√	
Bova et al. (2012)	13				
Chang et al. (2013)	5	√	√	√	
Peek et al. (2013)	2	√		√	√
Zarei et al. (2014)	6		√	√	√
Gaba & Moore (2015)	5	√	√	√	√
Zhao et al. (2016)	10	√	√	√	√
Wu et al. (2016)	3	√	√	√	√
Boysen et al. (2016)	8		√		
Marcinowicz et al. (2017)	11	√	√	√	√
Abdolahian et al. (2018)	10	√		√	
Hagar et al. (2018)	17	√			
Liu & Jiang (2019)	2	√	√		
Jiang (2019)	4	√	√	√	√
Hong & Oh (2019)	2	√	√		
Durmus & Akbolat (2020)	10	√		√	
Bossou et al. (2021)	5	√	√	√	
total	43	36	35	31	14

Keterangan:

comp=competence/kompetensi; open=openness/keterbukaan;
conc=concerny/kepedulian; reli= reliability/keandalan

Kepercayaan dan Kompetensi

Menurut Sichtmann (2007) kompetensi sangat berkaitan dengan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan dari individu atau organisasi yang terlibat dalam bisnis penjuaklan untuk menyajikan produk atau jasa dengan kualitas yang serasi dengan harapan konsumen. Tanpa adanya unsur kompetensi maka perusahaan tidak memiliki kapabilitas untuk dapat menyampaikan atau memproduksi jasa atau produk dengan standar yang baik, sehingga konsumen hanya akan memberikan kepercayaan pada institusi dengan kompetensi yang baik untuk memenuhi harapannya. Sedangkan competence menurut Sencer et al. (1993) an underlying characteristic's which is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation. Ini berarti kompetensi pada aspek

kinerja individual maupun perusahaan, merupakan karakteristik yang mendasari efektifitas kinerja individu atau perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kompetensi memiliki keterkaitan erat dengan kepercayaan konsumen. Jadi kompetensi merupakan sikap yang berkaitan erat dengan pengetahuan, ketrampilan dan kualifikasi individu/organisasi untuk menyampaikan produk dengan kualitas yang sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Tang et al. (2018) dalam penelitian pada perawat di China kompetensi perawat berkaitan erat dengan kepuasan dan kepercayaan pasien, yang secara khusus berkaitan dengan tiga aspek kompetensi yaitu perilaku komunikasi yang positif, perilaku membangun kepercayaan dan pengambilan keputusan. Jadi kompetensi adalah bagian dari kepribadian/budaya yang melekat pada seseorang/perusahaan serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai situasi. Kompetensi merupakan sesuatu yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja dan dapat memprediksi siapa yang berkinerja baik, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Kepercayaan dan Kejujuran

Menurut pasal 7 ayat b Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI) seorang dokter harus bersikap jujur dalam berhubungan dengan pasien dan sejawatnya, dan berupaya untuk mengingatkan sejawatnya yang dia ketahui memiliki kekurangan dalam karakter atau kompetensi, atau yang melakukan penipuan atau penggelapan, dalam menangani pasien. *Honesty* atau kejujuran merupakan suatu sikap yang merupakan wujud dari keikhlasan, menyampaikan sesuatu dengan sebenar-benarnya, tidak menyampaikan kebohongan atau berkata hal-hal yang bertentangan dengan apa yang terjadi atau sesuatu yang menjadi fakta. Kejujuran juga dapat dimaksudkan sebagai terjadinya sesuatu yang sesuai dengan aturan yang berlaku, suatu tindakan tidak curang dan sebagainya. Menurut Pearson & Raeke (2000) kepercayaan pasien secara kongkrit dipengaruhi salah satunya dari aspek *honesty* atau kejujuran, selain hubungan dengan tenaga kesehatan, perhatian serta pengertian.

Sedangkan menurut Hillen et al. (2010) sebagian pasien memiliki kepercayaan dan kejujuran yang tinggi kepada petugas kesehatan dan mengharapkan dokter juga memberikan informasi

yang jujur serta terbuka terutama yang berkaitan dengan diagnosis yang buruk sekalipun. Kejujuran juga bisa bermakna kesesuaian antara niat dengan ucapan dan perbuatan seseorang. Jujur adalah sifat yang sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap individu, wajib hukumnya bagi kita untuk selalu berusaha jujur dalam hal apapun baik lisan maupun perbuatan. Sifat ini adalah dasar dan sebuah patokan sebuah kepercayaan, sekali kita dapat dipercaya, orang lain akan mempercayai kita dan menilai kita baik untuk seterusnya.

Kepercayaan dan Keandalan

Kepercayaan pasien merupakan konsep penting dalam pelayanan kesehatan yang melibatkan ketidakpastian sekaligus risiko. Konsep kepercayaan pasien menurut Aljaffary dkk. (2021) adalah *firm belief in the reliability, truth, or ability of someone or something* atau keyakinan yang teguh pada keandalan, kebenaran atau kemampuan seseorang atau sesuatu. Dalam perawatan kesehatan, kepercayaan pasien dapat didefinisikan sebagai keyakinan pasien dalam asumsi bahwa dokter, perawat, bidan atau tenaga kesehatan lain dapat dipercaya dan cukup profesional untuk merawat mereka.

Menurut Costabile (2000) kepercayaan dideskripsikan sebagai kesan akan keandalan dari sudut pandangnya konsumen yang muncul sebagai hasil dari serangkaian interaksi dan transaksi. Ciri dari terpenuhinya harapan akan kinerja dan kepuasan adalah terbentuknya kepercayaan, sebagai kesan positif yang terbentuk dari pengalaman. Suatu keadaan dimana terdapat hubungan dua pihak dimana salah satu pihak yakin dengan keandalan dari pihak lain disebut sebagai kepercayaan. Jadi kepercayaan adalah adanya kerelaan atau kesediaan untuk bersandar pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran yang dilaksanakan. Sikap rela ialah hasil dari sebuah keyakinan bahwa para pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kejujuran, tanggung jawab, keriganan tangan, kebaikan hati dan konsistensi kualitas. Keyakinan ini akan bermuara pada terciptanya kedekatan hubungan antara pihak yang satu dengan pihak lain yang terlibat dalam proses pertukaran.

Kepercayaan dan Keterbukaan

Kepercayaan merupakan proses dinamis yang dibangun melalui proses konsultatif yang positif berdasarkan pengalaman dengan tenaga kesehatan tertentu dan kesinambungan perawatan. Menurut

Brookes-Howell et al. (2013) kepercayaan pasien terhadap dokter tertentu berakar pada pengalaman bersama dan berdasarkan pada unsur keterbukaan dan kejujuran. Sedangkan menurut Pearson & Raeke (2010) suatu keterbukaan merupakan hal yang penting di dalam mewujudkan kepercayaan. Dalam konteks hubungan bisnis antara pihak satu dengan pihak lain akan muncul di dalam bentuk pertukaran informasi atau information exchange adalah harapan terhadap adanya keterbukaan informasi yang dimungkinkan digunakan kedua belah pihak. Pembagian informasi tersebut adalah cerminan pada integrasi tawar menawar perusahaan dan menghasilkan kerjasama yang optimal.

Faktor penting dalam keterbukaan komunikasi antar individu adalah kemauan untuk mendengarkan, menjaga hubungan, saling mendukung dan saling percaya antar individu. Kepercayaan bukanlah suatu hal yang dapat diciptakan dalam waktu sekejap, namun dibangun melalui proses konsisten dan bertahap dalam interaksi individu dan organisasi. Hal utama dalam membangun hubungan yang bahagia dan memuaskan²⁰ adalah munculnya kepercayaan. Individu-individu yang mendambakan hal-hal terbaik dalam hubungan mereka harus belajar untuk menciptakan kepercayaan. Menurunnya tingkat kepercayaan berakibat pada munculnya kesulitan bagi salah satu pihak untuk meningkatkan kembali tingkat kepercayaan. Salah satu cara membangun dan mengelola kepercayaan adalah melalui komunikasi yang efektif.

Kepercayaan dan Kerahasiaan

Kepercayaan adalah nilai profesional inti dalam hubungan antara tenaga kesehatan, baik dokter, perawat dan bidan dengan pasien dan juga rekan kerja. Kerahasiaan, dan juga kejujuran tentunya, membentuk dasar hubungan saling percaya antara dokter, perawat atau bidan dengan pasiennya. Pasien memiliki hak untuk mengharapkan bahwa informasi medis pribadi mereka tetap terjaga kerahasiannya. Dokter, perawat dan bidan menjalankan penilaian dan tanggung jawab profesional dalam situasi di mana informasi rahasia pasien hanya dapat dibagikan dengan ketentuan undang-undang.

Seorang petugas kesehatan diwajibkan menjaga kerahasiaan pasien, sebab pelanggaran privasi pasien dapat dianggap sebagai pengkhianatan terhadap kepercayaan mereka. Negara Republik Indonesia sendiri menga⁴r prinsip kerahasiaan medis atau rahasia kedokteran melalui kode etik kedokteran

Indonesia dan sumpah dokter yang kurang lebih⁴ berbunyi bahwa para dokter akan mengupayakan merahasiakan segala sesuatu yang mereka ketahui karena keprofesian sebagai dokter serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No⁴ 36 tahun 2012 tentang rahasia kedokteran bahwa data dan informasi tentang kesehatan seseorang yang diperoleh tenaga kesehatan pada waktu menjalankan pekerjaan/profesi adalah yang dimaksud dengan rahasia medis

Kepercayaan pasien adalah keyakinan mereka bahwa petugas kesehatan, seperti dokter, perawat, bidan, dll, akan bertindak demi kepentingan terbaik mereka dan akan memberikan penanganan dan perawatan medis yang tepat bagi pasien mereka. Mengapa kepercayaan adalah hal yang penting? Sebab ia akan memberikan dasar untuk kolaborasi pada hubungan di masa yang akan datang. Kepercayaan mengandung aspek pemikiran serta perasaan (thinking & feeling) dan ia memiliki orientasi sosial. Selain itu, kepercayaan juga bisa didefinisikan sebagai suatu pilihan rasional berdasarkan motivasi dari pihak lain. Meskipun kepercayaan pasien merupakan elemen penting dalam hubungan tenaga kesehatan dengan pasiennya, ini merupakan konstruksi multi-dimensional yang cukup rumit; namun, penelitian empiris tentang kepercayaan pasien dalam perspektif pelayanan medis juga tidaklah banyak ditemukan. Kepercayaan pasien¹⁴ korelasi langsung dengan kepuasan pasien (Anderson & Dedrick, 1990; Thom & Campbell, 1997; Thom et al., 1999), dan terdapat banyak perdebatan akademis te²⁸ng hubungan antara patient trust dan satisfaction. Dwyer et al. (1987) dan Geyskens et al. (1999) menunjukkan bahwa kepuasan merup³⁴an anteseden dari kepercayaan sedangkan studi yang dilakukan oleh Baker et al. (2003) dan Thom et al. (1999) menyimpulkan hasil yang sangat berbeda dimana kepercayaan pasien adalah prediktor signifikan dari kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Jadi kepercayaan terhadap pasien dapat didefinisikan sebagai keandalan, keterbukaan, kompetensi dan kepedulian layanan kesehatan me²⁶ni pertemuan jangka panjang antara pasien dengan dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya, di unit layanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit. Kepercayaan tersebut dapat diukur dengan indikator antara lain 1) tenaga medis akan dengan jujur menginformasikan pasien tentang hasil diagnosis, 2) Tenaga medis akan menghormati janji yang dibuat dengan pasien, 3)

Masalah kesehatan pasien dapat ditangani melalui bantuan tenaga pelayanan umum, 4) Pasien mempercayai penilaian petugas medis tentang penyakitnya, 5) Tenaga perawatan medis dapat diandalkan untuk menyelesaikan masalah medis pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdolahian S, Ozgoli G, Ebadi A, Kariman N. Translation and psychometric assessment of the Persian version of patient trust in midwifery care scale. *Evid Based Care J*. 2018;8(4):52-60. doi:10.22038/ebcj.2019.35168.1894
- Aljaffary A, Althumairi A, Almarhoon L, Alsaawi G. Measuring patient trust in public versus private physicians in the kingdom of Saudi Arabia (KSA). *J Multidiscip Healthc*. 2021;14:151-159. doi:10.2147/JMDH.S286313
- Alrubaiee L, Alkaa'ida F. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *Int J Mark Stud*. 2011;3(1). doi:10.5539/ijms.v3n1p103
- Anderson LA, Dedrick RF. Development of the Trust in Physician scale: A measure to assess interpersonal trust in patient-physician relationships. *Psychol Rep*. 1990;67(3 II):1091-1100. doi:10.2466/pr0.1990.67.3f.1091
- Baker R, Mainous AG, Gray DP, Love MM. Exploration of the relationship between continuity, trust in regular doctors and patient satisfaction with consultations with family doctors. *Scand J Prim Health Care*. 2003;21(1):27-32. doi:10.1080/0283430310000528
- Bossou YJ, Qigui S, George-ufot G, Bondzie-micah V. The Effect of Patient-Centered Communication on Patient Satisfaction : Exploring the Mediating Roles of Interpersonal-based Medical Service Encounters and Patient Trust . 2021;(February). doi:10.5281/zenodo.4479730
- Bova C, Fennie KP, Watrous E, Dieckhaus K, Williams AB. The Health Care Relationship (HCR) Trust Scale: Development and psychometric evaluation. *Res Nurs Heal*. 2006;29(5):477-488. doi:10.1002/nur.20158
- Bova C, Route PS, Fennie K, Ettinger W, Manchester GW, Weinstein B. Measuring patient-provider trust in a primary care population: Refinement of the health care relationship trust scale. *Res Nurs Heal*. 2012;35(4):397-408. doi:10.1002/nur.21484
- Brennan N, Barnes R, Calnan M, Corrigan O, Dieppe P, Entwistle V. Trust in the health-care provider-patient relationship: A systematic mapping review of the evidence base. *Int J Qual Heal Care*. 2013;25(6):682-688. doi:10.1093/intqhc/mzt063
- Brookes-Howell, Lucy, et. Al. Trust, openness and continuity of care influence acceptance of antibiotics for children with respiratory tract infections: a four country qualitative study. *Family Practice*, 2014, Vol. 31, No. 1, 102–110 doi:10.1093/fampra/cmt052
- Chang CS, Chen SY, Lan YT. Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Serv Res*. 2013;13(1). doi:10.1186/1472-6963-13-22
- Chu-Weininger MYL, Balkrishnan R. Consumer satisfaction with primary care provider choice and associated trust. *BMC Health Serv Res*. 2006;6. doi:10.1186/1472-6963-6-139
- Cunningham PJ. High medical cost burdens, patient trust, and perceived quality of care. *J Gen Intern Med*. 2009;24(3):415-420. doi:10.1007/s11606-008-0879-3
- Dinç L, Gastmans C. Trust in nurse-patient relationships: A literature review. *Nurs Ethics*. 2013;20(5):501-516. doi:10.1177/0969733012468463
- Dugan E, Trachtenberg F, Hall MA. Development of abbreviated measures to assess patient trust in a physician, a health insurer, and the medical profession. *BMC Health Serv Res*. 2005;5:1-7. doi:10.1186/1472-6963-5-64
- Durmuş A, Akbolat M. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Commitment and the Mediating Role of Patient Trust. *J Patient Exp*. 2020;7(6):1642-1647. doi:10.1177/2374373520967807
- Egede LE, Ellis C. Development and testing of the multidimensional trust in health care systems scale. *J Gen Intern Med*. 2008;23(6):808-815. doi:10.1007/s11606-008-0613-1
- Fiscella K, Meldrum S, Franks P, et al. Patient trust: Is it related to patient-centered behavior of primary care physicians? *Med Care*. 2004;42(11):1049-1055. doi:10.1097/00005650-200411000-00003
- Freburger JK, Callahan LF, Currey SS, Anderson LA. Use of the Trust in Physician Scale in patients with rheumatic disease: Psychometric properties and correlates of trust in the rheumatologist. *Arthritis Care Res*. 2003;49(1):51-58. doi:10.1002/art.10925
- Gabay G, Moore D. Antecedents of Patient Trust in Health-Care Insurers. *Serv Mark Q*. 2015;36(1):77-93. doi:10.1080/15332969.2015.978241

- Geyskens I, Steenkamp JBEM, Kumar N. Generalizations about trust in marketing channel relationships using meta-analysis. *Int J Res Mark.* 1998;15(3):223-248. doi:10.1016/s0167-8116(98)00002-0
- Goold SD, Fessler D, Moyer CA. A measure of trust in insurers. *Health Serv Res.* 2006;41(1):58-78. doi:10.1111/j.1475-6773.2005.00456.x
- Gremler DD, Gwinner KP, Brown SW. Generating positive word-of-mouth communication through customer-employee relationships. *Int J Serv Ind Manag.* 2001;12(1):44-59. doi:10.1108/09564230110382763
- Gupta S, Brenner AT, Ratanawongsa N, Inadomi JM. Patient trust in physician influences colorectal cancer screening in low-income patients. *Am J Prev Med.* 2014;47(4):417-423. doi:10.1016/j.amepre.2014.04.020
- Hall MA, Zheng B, Dugan E, et al. Measuring patients' trust in their primary care providers. *Med Care Res Rev.* 2002;59(3):293-318. doi:10.1177/1077558702059003004
- Hassan HM, Mohammed S, Elrahman A, Zaki SM. Introduction : 2018;(June).
- Hillen MA, De Haes HCJM, Smets EMA. Cancer patients' trust in their physician - A review. *Psychooncology.* 2011;20(3):227-241. doi:10.1002/pon.1745
- Hong H, Oh HJ. The Effects of Patient-Centered Communication: Exploring the Mediating Role of Trust in Healthcare Providers. *Health Commun.* 2020;35(4):502-511. doi:10.1080/10410236.2019.1570427
- Isangula KG. Patient trust in doctors in rural Tanzania. 2018;(November).
- Jiang S. The Relationship between Face-to-Face and Online Patient-Provider Communication: Examining the Moderating Roles of Patient Trust and Patient Satisfaction. *Health Commun.* 2020;35(3):341-349. doi:10.1080/10410236.2018.1563030
- Kao AC, Green DC, Zaslavsky AM, Koplan JP, Cleary PD. The relationship between method of physician payment and patient trust. *J Am Med Assoc.* 1998;280(19):1708-1714. doi:10.1001/jama.280.19.1708
- Katapodi MC, Pierce PF, Facione NC. Distrust, predisposition to use health services and breast cancer screening: Results from a multicultural community-based survey. *Int J Nurs Stud.* 2010;47(8):975-983. doi:10.1016/j.ijnurstu.2009.12.014
- Kelly JJ, Njuki F, Lane PL, McKinley RK. Design of a questionnaire to measure trust in an emergency department. *Acad Emerg Med.* 2005;12(2):147-151. doi:10.1197/j.aem.2003.01.002
- Kim KH, Kim KS, Kim DY, Kim JH, Kang SH. Brand equity in hospital marketing. *J Bus Res.* 2008;61(1):75-82. doi:10.1016/j.jbusres.2006.05.010
- Kovacs RJ, Lagarde M, Cairns J. Measuring patient trust: Comparing measures from a survey and an economic experiment. *Health Econ (United Kingdom).* 2019;28(5):641-652. doi:10.1002/hec.3870
- Laveist TA, Isaac LA, Williams KP. Mistrust of health care organizations is associated with underutilization of health services. *Health Serv Res.* 2009;44(6):2093-2105. doi:10.1111/j.1475-6773.2009.01017.x
- Leisen B, Hyman MR. An improved scale for assessing patients' trust in their physician. *Health Mark Q.* 2001;19(1):23-42. doi:10.1300/J026v19n01_03
- Liu PL, Jiang S. Patient-Centered Communication Mediates the Relationship between Health Information Acquisition and Patient Trust in Physicians: A Five-Year Comparison in China. *Health Commun.* 2021;36(2):207-216. doi:10.1080/10410236.2019.1673948
- Lu LY, Sheikholeslami N, Alokozai A, Eppler SL, Kamal RN. The Role of Patient Research in Patient Trust in Their Physician. *J Hand Surg Am.* 2019;44(7):617.e1-617.e9. doi:10.1016/j.jhssa.2018.09.007
- Marcinowicz L, Jamiolkowski J, Gugnowski Z, Strandberg EL, Fagerström C, Pawlikowska T. Evaluation of the trust in physician scale (TIPS) of primary health care patients in north-east poland: A preliminary study. *Fam Med Prim Care Rev.* 2017;19(1):39-43. doi:10.5114/fmpcr.2017.65089
- Mascarenhas OAJ, Cardozo LJ, Afonso NM, et al. Hypothesized predictors of patient-physician trust and distrust in the elderly: implications for health and disease management. *Clin Interv Aging.* 2006;1(2):175-188. doi:10.2147/ciia.2006.1.2.175
- Mohammed Abubakar A. Does eWOM influence destination trust and travel intention: A medical tourism perspective. *Econ Res Istraz . Published online* 2016. doi:10.1080/1331677X.2016.1189841
- Moliner MA. Loyalty, perceived value and relationship quality in healthcare services. *J Serv Manag. Published online* 2009. doi:10.1108/09564230910936869
- Morgan RM, Hunt SD. The Commitment-Trust Theory of. 1994;58(July):20-38.

- Moorman C, Deshpandé R, Zaltman G. Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. *J Mark.* 1993;57(1):81-101. doi:10.1177/002224299305700106
- Moseley KL, Clark SJ, Gebremariam A, Sternthal MJ, Kemper AR. Parents' trust in their child's physician: Using an adapted trust in physician scale. *Ambul Pediatr.* 2006;6(1):58-61. doi:10.1016/j.ambp.2005.08.001
- Murray B, Mccrone S. An integrative review of promoting trust in the patient-primary care provider relationship. *J Adv Nurs.* 2015;71(1):3-23. doi:10.1111/jan.12502
- Ngorsuraches S, Lerkiatbundit S, Li SC, Treesak C, Sirithorn R, Korwiwattanakarn M. Development and validation of the patient trust in community pharmacists (TRUST-Ph) scale: Results from a study conducted in Thailand. *Res Soc Adm Pharm.* 2008;4(3):272-283. doi:10.1016/j.sapharm.2007.10.002
- Nguyen GC, LaVeist TA, Harris ML, Datta LW, Bayles TM, Brant SR. Patient trust-in-physician and race are predictors of adherence to medical management in inflammatory bowel disease. *Inflamm Bowel Dis.* 2009;15(8):1233-1239. doi:10.1002/ibd.20883
- Norberg Boysen G, Christensson L, Jutengren G, Herlitz J, Wireklint Sundström B. Patient trust and patient safety for low-priority patients: A randomized controlled trial pilot study in the prehospital chain of care. *Int Emerg Nurs.* 2019;46(June 2018):100778. doi:10.1016/j.ienj.2019.06.001
- Norberg-Boysen G, Christensson L, Wireklint-Sundström B, Herlitz J, Nyström M, Jutengren G. Use of the emergency medical services by patients with suspected acute primary healthcare problems: developing a questionnaire to measure patient trust in healthcare. *Eur J Pers Centered Healthc.* 2016;4(3):444. doi:10.5750/ejpc.v4i3.1120
- Ozawa S, Sripad P. How do you measure trust in the health system? A systematic review of the literature. *Soc Sci Med.* 2013;91:10-14. doi:10.1016/j.socscimed.2013.05.005
- Ozawa S, Walker DG. Trust in the Context of Community-Based Health Insurance Schemes in Cambodia: Villagers' Trust in Health Insurers. Vol 21. Elsevier; 2009. doi:10.1108/S0731-2199(2009)0000021008
- Ozawa S, Walker DG. Comparison of trust in public vs private health care providers in rural Cambodia. *Health Policy Care.* 2011;26(SUPPL. 1):20-29. doi:10.1093/heapol/czr045
- Pearson SD, Raeke LH. Patients' trust in physicians: Many theories, few measures, and little data. *J Gen Intern Med.* 2000;15(7):509-513. doi:10.1046/j.1525-1497.2000.11002.x
- Peek ME, Gorawara-Bhat R, Quinn MT, Odoms-Young A, Wilson SC, Chin MH. Patient Trust in Physicians and Shared Decision-Making Among African-Americans With Diabetes. *Health Commun.* 2013;28(6):616-623. doi:10.1080/10410236.2012.710873
- Platonova EA, Kennedy KN, Shewchuk RM. Understanding patient satisfaction, trust, and loyalty to primary care physicians. *Med Care Res Rev.* 2008;65(6):696-712. doi:10.1177/1077558708322863
- Post K. The neuroscience of trust. *Science (80-).* 2019;363(6432):1189B. doi:10.1126/science.363.6432.1187-p
- Rajcan L, Lockhart JS, Goodfellow LM. Generating Oncology Patient Trust in the Nurse: An Integrative Review. *West J Nurs Res.* 2020;43(1):85-98. doi:10.1177/0193945920930337
- Safran DG, Kosinski M, Tarlov AR, et al. The Primary Care Assessment Survey. *Med Care.* 1998;36(5):728-739. doi:10.1097/00005650-199805000-00012
- Savage S V. Patients, Trust, and Patient Participation: Factors Influencing Whether Patients Want to Be Active Health Care Participants. Vol 29. Emerald Group Publishing Ltd; 2011. doi:10.1108/S0275-4959(2011)0000029009
- Sediawan MNL (2013) Analisis Perbandingan Metodologi Customer Satisfaction Index Dalam Rangka Peningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *J Ilm Kesehat Media Husada* 2013;02:111-118. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v2i1.109>
- Sediawan MNL (2014) Perancangan Kualitas Pelayanan Kebidanan Di BPM dari Perpektif Ibu Hamil Studi Pada Bidan Praktik Mandiri di Kabupaten Malang. *J Ilm Kesehat Media Husada.* 03:45-52. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v3i1.135>
- Sediawan MNL (2020) Knowledge Management dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan, Suatu Tinjauan Literatur. *Ciastech:47-56.* <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/ciastech/article/view/1846>
- Shelton RC, Winkel G, Davis SN, (2010) Validation of the group-based medical mistrust scale among urban black men. *J Gen Intern Med.* 2010;25(6):549-555. doi:10.1007/s11606-010-1288-y
- Spencer, M. Lely & Signe (1993) *Competence At Work, Models for Superior Performance*, John Wiley & Sons Inc.

- Sichtmann, Christina. "An Analysis of Antecedents and Consequences of Trust in a Corporate Brand", *European Journal of Marketing*, Vol.41, No.9/10, 2007:99-1015.
- Tang, C., Tian, B., Zhang, X., Zhang, K., Xiao, X., Simoni, J. M., & Wang, H. (2018). The Influence of Cultural Competence of Nurses on Patient Satisfaction and the Mediating Effect of Patient Trust. *Journal of Advanced Nursing*. doi:10.1111/jan.13854
- Thom DH, Hall MA, Pawlson LG. Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care. *Health Aff.* 2004;23(4):124-132. doi:10.1377/hlthaff.23.4.124
- Thom DH, Ribisl KM, Stewart AL, Luke DA. Further Validation and Reliability Testing of the Trust in Physician Scale. *Med Care*. 1999;37(5):510-517. doi:10.1097/00005650-199905000-00010
- Wei D, Xu A, Wu X. The mediating effect of trust on the relationship between doctor-patient communication and patients' risk perception during treatment. *PsyCh J*. 2020;9(3):383-391. doi:10.1002/pchj.327
- Wiltshire JC, Person SD, Allison J. Exploring differences in trust in doctors among African American men and women. *J Natl Med Assoc*. 2011;103(9-10):845-851. doi:10.1016/S0027-9684(15)30439-9
- Wu HC, Li T, Li MY. A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists. *J Qual Assur Hosp Tour*. 2016;17(2):114-150. doi:10.1080/1528008X.2015.1042621
- Zarei E, Khabiri R, Arab M, Daneshkohan A. The effect of hospital service quality on patient's trust. *Iran Red Crescent Med J*. 2015;17(1):1-5. doi:10.5812/ircmj.17505
- Zhang XH, Jin J, Ngorsuraches S, Li SC. Development and validation of a scale to measure patients' trust in pharmacists in Singapore. *Patient Prefer Adherence*. 2008;3:1-7. doi:10.2147/PPA.S4362
- Zhao DH, Rao KQ, Zhang ZR. Patient trust in physicians: Empirical evidence from Shanghai, China. *Chin Med J (Engl)*. 2016;129(7):814-818. doi:10.4103/0366-6999.178971

PATIENT TRUST IN MEDICAL SERVICES

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.harjasaputra.com Internet Source	2%
2	ojs.widyagamahusada.ac.id Internet Source	2%
3	www.kompasiana.com Internet Source	2%
4	fk.unand.ac.id Internet Source	1%
5	www.erisamdyprayatna.com Internet Source	1%
6	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	1%
7	R. K. Jha, B. S. Sahay, P. Charan. "Healthcare operations management: a structured literature review", DECISION, 2016 Publication	1%
8	repository.ikopin.ac.id Internet Source	1%

ri.ufs.br

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1 %
11	jhu.pure.elsevier.com Internet Source	1 %
12	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
13	healthcare-communications.imedpub.com Internet Source	<1 %
14	www.tandfonline.com Internet Source	<1 %
15	www.ncbi.nlm.nih.gov Internet Source	<1 %
16	Elly Trisnawati, Ikhlas M Jenie. "Terapi Komplementer Terhadap Tekanan Darah Pada Penderita Hipertensi: A Literatur Review", Jurnal Keperawatan Respati Yogyakarta, 2019 Publication	<1 %
17	Shofi Nur Rahmah. "PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN", Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada, 2021 Publication	<1 %

18	dc.uwm.edu Internet Source	<1 %
19	iibi.unam.mx Internet Source	<1 %
20	jurnal.dharmawangsa.ac.id Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Pelita Harapan Student Paper	<1 %
22	issuu.com Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
24	www.dovepress.com Internet Source	<1 %
25	m.earticle.net Internet Source	<1 %
26	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
27	www.j-rhinology.org Internet Source	<1 %
28	Leisen, B.. "Antecedents and consequences of trust in a service provider", Journal of Business Research, 200409 Publication	<1 %

29	Repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
30	adoc.pub Internet Source	<1 %
31	es.scribd.com Internet Source	<1 %
32	shh.diva-portal.org Internet Source	<1 %
33	Elvira Ismagilova, Yogesh K. Dwivedi, Emma Slade, Michael D. Williams. "Electronic Word of Mouth (eWOM) in the Marketing Context", Springer Science and Business Media LLC, 2017 Publication	<1 %
34	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
35	dialnet.unirioja.es Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On