

Pengaruh Pemeriksaan Dokter Internsip Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di RSUD Yowari Papua

Ningrum Pramatana Saifuddin, Reza Aril Ahri, ✉ Alfina Baharuddin
Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan dokter internsip terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di RSUD Yowari Papua. Penelitian ini menggunakan metode analitik observasional dengan desain cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 99 responden yang merupakan pasien yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan oleh dokter internsip di instalasi gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap, dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter internsip pada pelayanan kegawatdaruratan, rawat jalan, dan rawat inap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$) dan kepercayaan pasien ($p < 0,05$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa pelayanan dokter internsip di rawat inap merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien. Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien ($p < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan dokter internsip mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien di RSUD Yowari Papua. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi klinis, komunikasi, empati, serta supervisi dokter pendamping perlu ditingkatkan secara berkelanjutan untuk mendukung mutu pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Dokter Internsip, Kepercayaan, Kepuasan, Pasien.

The Effect of Internship Doctor Examination on Patient Satisfaction and Trust at Yowari Regional Hospital, Papua

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of internship doctors' examinations on patient satisfaction and trust at Yowari Regional General Hospital, Papua. This research used an observational analytic design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 99 respondents, namely patients who received examinations from internship doctors in the emergency department, outpatient unit, and inpatient ward, selected using a purposive sampling technique. Data were collected using questionnaires and analyzed through univariate, bivariate, and multivariate analyses using logistic regression. The results showed that internship doctors' examinations in emergency, outpatient, and inpatient services had a positive and significant effect on patient satisfaction ($p < 0.05$) and patient trust ($p < 0.05$). Multivariate analysis indicated that internship doctors' services in the inpatient ward were the most dominant factor affecting patient satisfaction and trust. In addition, the results showed that patient satisfaction had a significant effect on patient trust ($p < 0.05$). Thus, it can be concluded that internship doctors' examinations influence patient satisfaction and trust at Yowari Regional General Hospital, Papua. Therefore, improving clinical competence, communication, empathy, and supervision by supervising doctors should be continuously strengthened to support the quality of healthcare services.

Keywords: Internship Doctors, Trust, Satisfaction, Patients

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas pasien setelah menerima layanan, yang muncul dari perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan (Sun dkk., 2022; To & Lee, 2018).

Dalam konteks sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, munculnya Program *Internship* Dokter Indonesia (PIDI) menjadi salah satu strategi kebijakan untuk meningkatkan mutu pelayanan sekaligus mematangkan kompetensi dokter baru. Program ini diwajibkan bagi dokter yang telah lulus pendidikan profesi serta Uji Kompetensi Mahasiswa Program Profesi Dokter (UKMPPD), namun belum memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) penuh. PIDI dilaksanakan selama 12 bulan dengan pola rotasi, yaitu delapan bulan di rumah sakit dan empat bulan di puskesmas, di bawah supervisi dokter pendamping (Amalya dkk., 2024).

Penempatan dokter *internship* di wahana rumah sakit maupun puskesmas tidak hanya berdampak pada proses pembelajaran dokter baru, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap pengalaman pasien. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan medis dengan persepsi mereka setelah menerima layanan. Sedangkan kepercayaan pasien merujuk pada keyakinan bahwa dokter mampu memberikan layanan yang aman, profesional, dan sesuai kebutuhan medis (Sun dkk., 2022; To & Lee, 2018). Pelayanan kegawatdaruratan merupakan salah satu tugas utama dokter *internship* yang dilaksanakan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit. Dalam konteks ini, dokter *internship* dijadwalkan dalam *shift* jaga sebagaimana dokter umum lainnya, sehingga mereka terlibat langsung dalam penanganan pasien gawat darurat (Sun dkk., 2022; To & Lee, 2018). Selain di IGD, dokter *internship* juga memiliki tanggung jawab dalam pelayanan klinis di ruang rawat jalan. Dalam pelayanan rawat jalan, dokter *internship* terlibat dalam pemeriksaan pasien di poliklinik, pemberian

edukasi kesehatan, dan tindak lanjut pengobatan (Arfa dkk., 2025).

RSUD Yowari Papua sebagai rumah sakit daerah tipe C yang berlokasi di Kabupaten Jayapura memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Papua, khususnya di wilayah Sentani dan sekitarnya. Rumah sakit ini juga menjadi salah satu wahana pelaksanaan Program *Internship* Dokter Indonesia (Bardi dkk., 2023). Papua sebagai daerah dengan karakteristik geografis yang menantang, keterbatasan tenaga kesehatan, serta akses pelayanan kesehatan yang masih belum merata, menjadikan keberadaan dokter *internship* sangat penting. Kehadiran dokter *internship* di RSUD Yowari diharapkan mampu membantu meningkatkan ketersediaan layanan medis, khususnya di IGD yang merupakan pintu masuk utama pasien (Herudiansyah dkk., 2023).

Adapun kesenjangan penelitian (*research gap*) pada penelitian ini adalah belum banyak penelitian yang secara spesifik meneliti peran dokter *internship* (dokter muda) dalam mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien, variabel kepercayaan pasien masih jarang dikaji bersamaan dengan kepuasan pasien, dan penelitian sebelumnya lebih banyak mengukur kepuasan pasien saja atau hubungan kepuasan dengan loyalitas/kepatuhan.

Berdasarkan survei awal terhadap 20 pasien yang menjalani pemeriksaan oleh dokter *internship* di RSUD Yowari, diperoleh temuan bahwa 12 pasien (60%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara 8 pasien (40%) menyatakan kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat proporsi yang cukup besar yang belum puas terhadap pelayanan dokter *internship* (Anggit & Setyorini, 2022).

Selain itu, tingkat kepercayaan pasien terhadap kemampuan dokter *internship* juga menunjukkan variasi, di mana sebagian pasien merasa percaya, namun sebagian lainnya masih merasa kurang yakin. Temuan awal ini menggambarkan adanya perbedaan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien, sehingga menjadi dasar penting untuk meneliti lebih lanjut pengaruh pemeriksaan dokter *internship* terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien, serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Yowari (Imran, 2021; Khodijah dkk., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian obserasional analitik, yaitu penelitian yang menjelaskan adanya hubungan antar variabel penelitian melalui hipotesis yang telah dirumuskan. Berdasarkan jenis desainnya, penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat.

Lokasi penelitian dilaksanakan di RSUD Yowari, Papua, yang terletak di Jl. Doyo Baru, Distrik Waibu, Kabupaten Jayapura, Papua. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di RSUD Yowari Papua, dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Sampel adalah bagian yang diambil dari populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang ditemui selama penelitian dilakukan. Prosedur pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria inklusi meliputi: pasien lama ataupun pasien baru yang berkunjung ke RSUD Yowari Papua dan pasien yang diperiksa oleh dokter *internship*. Kriteria eksklusi meliputi: pasien yang tidak kooperatif untuk mengisi kuesioner dan pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner. Besar sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 99 responden berdasarkan data populasi dalam 1 tahun terakhir.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui pembagian daftar pertanyaan kepada responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji korelasi *Spearman* dan uji regresi linear berganda. Uji korelasi *Spearman* adalah uji yang digunakan untuk mengetahui kekuatan serta arah hubungan dari dua variabel, sedangkan analisis regresi logistik digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan dan diturunkan nilainya. Seluruh syarat uji sudah terpenuhi. Tingkat signifikansi ditetapkan berdasarkan nilai *p-value* (Hartanti & Antonio, 2022; Mustakim dkk., 2024). Adapun nomor etik penelitian yaitu: 525/A.1/KEP-UMI/XII/2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 37 pasien dengan kepuasan dan kepercayaan kurang sebanyak 30 (81,1%), kepuasan baik dan kepercayaan kurang sebanyak 8 (12,9%), serta kepuasan dan kepercayaan baik sebanyak 54 (87,1%). Hasil uji hubungan menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga terdapat hubungan antara kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

Berdasarkan tabel 2, hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa pemeriksaan oleh dokter *internship* dengan kategori baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dibandingkan kategori kurang baik sebagai kelompok referensi pada seluruh jenis pelayanan. Pada pelayanan kegawatdaruratan, pemeriksaan dokter *internship* kategori baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (*p-value* = 0,002) dengan nilai OR sebesar 20, yang berarti pasien yang menerima

Tabel 1
Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien di RS Yowari

Kepuasan Pasien	Kepercayaan Pasien						<i>P-Value</i>
	Kurang		Baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	30	81,1	7	18,9	37	100	0,000
Baik	8	12,9	54	87,1	62	100	
Total	38	42,1	61	57,9	99	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

pemeriksaan kategori baik memiliki peluang 20 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menerima pemeriksaan kategori kurang baik.

Berdasarkan tabel 3, hasil regresi logistik biner menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ dan OR sebesar 28,929. Hal ini berarti pasien yang merasa puas memiliki peluang sekitar 29 kali lebih besar untuk memiliki kepercayaan dibandingkan pasien yang tidak puas. Nilai koefisien B yang positif (3,365) menunjukkan arah hubungan yang sejalan, yaitu semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula kepercayaan pasien. Sementara itu, konstanta menunjukkan hasil signifikan ($p\text{-value} = 0,000$), yang menggambarkan peluang dasar kepercayaan pasien ketika variabel kepuasan pasien tidak dimasukkan dalam model.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemeriksaan Dokter *Internship* di Pelayanan Kegawatdaruratan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Yowari Papua

Berdasarkan hasil pengolahan data tabulasi silang, terlihat adanya perbedaan yang jelas antara kualitas pemeriksaan dokter *internship* dan tingkat kepuasan pasien. Pada pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori kurang baik, sebagian besar responden menyatakan

kurang puas, yaitu sebanyak 10 responden (71,4%), sedangkan yang merasa puas hanya 4 responden (28,6%). Sebaliknya, pada pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik, mayoritas responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 16 responden (88,9%), dan hanya 2 responden (11,1%) yang menyatakan kurang puas. Secara keseluruhan, dari 32 responden, sebanyak 20 responden (64,5%) merasa puas terhadap pelayanan kegawatdaruratan yang diterima. Data ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pemeriksaan dokter *internship*, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Amrullah dkk. (2025), bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien serta terhadap kepercayaan pasien di layanan rumah sakit (Amrullah dkk., 2025).

Selain aspek teknis medis, proses interaksi antara dokter *internship* dan pasien selama pemeriksaan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Sikap empati, kesigapan, serta kemampuan dokter *internship* dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami dapat mengurangi kecemasan pasien dalam situasi darurat (Mustakim dkk., 2024; Qalbi dkk., 2025). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga sangat memperhatikan proses pemeriksaan yang mereka alami sejak pertama kali mendapatkan pelayanan di unit kegawatdaruratan.

Tabel 2
Hasil Regresi Logistik Berdasarkan Jenis Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Variabel Independen	Kepuasan Pasien					
	B	S. E	Wald	df	P-Value	OR
Pemeriksaan dokter Internsip (Kegawatdaruratan)	2,996	0,955	9.835	1	0,002	20,00
Constant	-0,916	0,592	2,399	1	0,121	0,400
Pemeriksaan Dokter Internsip (Rawat Jalan)	3,664	0,897	16,670	1	0,000	39,000
Constant	-1,099	0,516	4,526	1	0,033	0,333
Pemeriksaan Dokter Internsip (Rawat Inap)	4,248	1,498	8,048	1	0,005	70,000
Constant	-1,946	1,069	3,313	1	0,069	0,143

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Tabel 3
Regresi Logistik Biner Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Variabel Independen	B	S.E	Wald	df	P-Value	OR
Kepuasan Pasien	3,365	0,565	35,414	1	0,000	28,929
<i>Constant</i>	-1,455	0,420	12,020	1	0,001	0,233

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Pengaruh Pemeriksaan Dokter *Internship* di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Yowari Papua

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang menjadi salah satu pintu utama interaksi antara pasien dan tenaga medis (Rauf dkk., 2025). Pada pelayanan rawat jalan, pemeriksaan oleh dokter *internship* memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan proses penegakan diagnosis, penentuan rencana terapi, serta pemberian edukasi kesehatan kepada pasien. Pemeriksaan yang dilakukan secara baik akan membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Nababan dkk., 2020; Saputri dkk., 2025).

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. Nilai *p-value* yang diperoleh lebih kecil dari 0,001 menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna secara statistik. Selain itu, nilai *odds ratio* (OR) sebesar 39 menandakan bahwa pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik memiliki peluang 39 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan pasien yang menerima pemeriksaan dengan kategori kurang baik. Signifikannya konstanta pada model regresi (*p-value* = 0,033) menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* merupakan faktor yang sangat kuat dalam menentukan kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien serta terhadap kepercayaan pasien di layanan rumah sakit (Suharni dkk., 2023; Zainuddin dkk., 2024).

Pengaruh Pemeriksaan Dokter *Internship* di Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien di RSUD Yowari Papua

Berdasarkan hasil pengolahan data tabulasi silang, terlihat adanya perbedaan yang jelas antara kualitas pemeriksaan dokter *internship* dan respon pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pada pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori kurang baik, sebagian besar responden menunjukkan respon negatif, yaitu sebanyak 7 responden (87,5%), sedangkan yang menunjukkan respon positif hanya 1 responden (12,5%). Sebaliknya, pada pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik, mayoritas responden menunjukkan respon positif, yaitu sebanyak 10 responden (90,9%), dan hanya 1 responden (9,1%) yang menunjukkan respon negatif. Secara keseluruhan, dari 19 responden, sebanyak 11 responden (57,9%) menunjukkan respon positif terhadap pelayanan rawat inap. Studi lain oleh Asi (2023), menemukan bahwa kepercayaan pasien terhadap dokter dan partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap, konsisten dengan hasil penelitian ini. Data ini menunjukkan bahwa kualitas pemeriksaan dokter *internship* berperan penting dalam membentuk kepercayaan pasien selama menjalani perawatan rawat inap.

Hubungan tersebut diperkuat oleh hasil analisis regresi logistik yang menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik berpengaruh signifikan terhadap respon pasien di pelayanan rawat inap. Nilai *p-value* sebesar 0,005 (< 0,05) menandakan adanya pengaruh yang bermakna secara statistik. Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 70 merupakan nilai tertinggi dibandingkan jenis pelayanan lainnya, yang menunjukkan bahwa pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik memiliki

peluang yang sangat besar untuk menunjukkan respon positif dibandingkan pasien yang menerima pemeriksaan dengan kategori kurang baik.

Pengaruh Pemeriksaan Dokter *Internship* di Pelayanan Kegawatdaruratan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien di RSUD Yowari Papua

Hubungan tersebut diperkuat oleh hasil analisis regresi logistik yang menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan pasien di pelayanan kegawatdaruratan. Nilai *p-value* sebesar 0,001 ($<0,05$) menandakan adanya pengaruh yang bermakna secara statistik. Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 29,333 menunjukkan bahwa pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik memiliki peluang sekitar 29,3 kali lebih besar untuk memiliki tingkat kepercayaan yang baik dibandingkan dengan pasien yang menerima pemeriksaan dengan kategori kurang baik. Signifikannya konstanta pada model regresi (*p-value* = 0,046) mengindikasikan bahwa pemeriksaan dokter *internship* merupakan faktor yang kuat dalam membentuk kepercayaan pasien di unit kegawatdaruratan (Hutabarat, 2025; Mahmud, 2020).

Secara teoritis, kepercayaan pasien terbentuk melalui persepsi terhadap kompetensi, keandalan, serta kepedulian tenaga medis. Dalam pelayanan kegawatdaruratan, pemeriksaan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan disertai komunikasi yang jelas mencerminkan kompetensi profesional dokter *internship* (Ida dkk., 2025). Hal ini memberikan keyakinan kepada pasien bahwa kondisi kesehatannya ditangani dengan baik, sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap tenaga medis dan pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepercayaan dalam pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa interaksi awal yang berkualitas sangat menentukan tingkat kepercayaan pasien (Chandra dkk., 2022).

Pengaruh Pemeriksaan Dokter *Internship* di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien di RSUD Yowari Papua

Hubungan tersebut diperkuat oleh hasil analisis regresi logistik yang menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik berpengaruh sangat signifikan terhadap tingkat kepercayaan pasien di pelayanan rawat jalan. Nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$) menandakan adanya pengaruh yang sangat bermakna secara statistik. Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 39 menunjukkan bahwa pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik memiliki peluang 39 kali lebih besar untuk memiliki tingkat kepercayaan yang baik dibandingkan dengan pasien yang menerima pemeriksaan dengan kategori kurang baik. Signifikannya konstanta pada model regresi (*p-value* = 0,033) menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* merupakan faktor yang sangat kuat dalam membentuk kepercayaan pasien di pelayanan rawat jalan. (Sun dkk, 2022; To & Lee, 2018).

Pengaruh Pemeriksaan Dokter *Internship* di Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien di RSUD Yowari Papua

Hubungan tersebut diperkuat oleh hasil analisis regresi logistik yang menunjukkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik berpengaruh sangat signifikan terhadap tingkat kepercayaan pasien. Nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$) menandakan adanya pengaruh yang sangat bermakna secara statistik. Nilai *odds ratio* (OR) sebesar 39 menunjukkan bahwa pasien yang menerima pemeriksaan dokter *internship* dengan kategori baik memiliki peluang yang jauh lebih besar untuk memiliki tingkat kepercayaan yang baik dibandingkan dengan pasien yang menerima pemeriksaan dengan kategori kurang baik. Signifikannya konstanta pada model regresi (*p-value* = 0,033) mengindikasikan bahwa pemeriksaan dokter *internship* merupakan faktor yang kuat dalam membentuk kepercayaan pasien selama menjalani rawat inap. (Sun dkk, 2022; To & Lee, 2018).

Kepercayaan pasien terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang konsisten, kompetensi tenaga medis, serta komunikasi yang berkesinambungan. Dalam pelayanan rawat inap, pasien memiliki waktu yang lebih lama untuk menilai sikap, keterampilan, dan profesionalisme dokter *internship*. Pemeriksaan yang dilakukan secara teliti, berkelanjutan, serta disertai penjelasan yang jelas mengenai kondisi dan rencana perawatan akan memperkuat keyakinan pasien bahwa perawatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kepercayaan pasien yang menyatakan bahwa interaksi yang intens dan berulang dapat memperkuat rasa percaya pasien terhadap tenaga medis (Multazam dkk., 2025; Mulyani dkk., 2025).

SIMPULAN

Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien ($p < 0,05$). Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemeriksaan dokter *internship* berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di RSUD Yowari Papua. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi klinis, komunikasi, empati, serta supervisi dokter pendamping perlu terus ditingkatkan untuk mendukung mutu pelayanan kesehatan.

PUSTAKAACUAN

- Amalya, E. R., Fachrin, S. A., Gobel, F. A., Hardi, I., Ahri, R. A., & Baharuddin, A. (2024). Noise Against Auditory and Non-Auditory Disorders in PT PLN Employees. *Lontara Journal of Health Science and Technology*, 5(1), 51–58. <https://doi.org/10.53861/lontarariset.v5i1.432>.
- Amrullah, Ditasman, & Sari, F. R. (2025). Evaluasi Mutu Pelayanan Program Keluarga Berencana di Puskesmas Sidomulyo. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 2(3), 748–763.
- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode *Servqual*. *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), 88–94. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>.
- Arfa, A. R., Nasrudin, & Ahri, R. A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Journal of Aqfiyah Health Research*, 6(2), 79–87.
- Asi, M. (2023). *Pelayanan Keluarga Berencana*. CV Eureka Media Aksara.
- Bardi, N. K., Muchlis, N., Baharuddin, A., Samsualam, & Ahri, R. A. (2023). Pengukuran Kinerja Petugas Kesehatan Berdasarkan Kriteria *Malcolm Baldrige*. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 28–39.
- Chandra, W., Wardhani, R., & Hidayati, S. (2022). Trust in Healthcare Concepts and Measurement. *Journal of Medical Ethics*, 48(6), 389–395. <https://doi.org/10.1136/medethics-2021-107814>.
- Hartanti, L. K., & Antonio, F. (2022). The Effect of Service Quality Dimensions on Hemodialysis Patient Satisfaction. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(1), 50–59. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.50-59>.
- Herudiansyah, G., Fitantina, & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Reliability Responsiveness* dan *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien. *Motivasi Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 9-17.
- Hutabarat, A. (2025). Evaluation of the Relationship Between Health Service Quality and Patient Satisfaction. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 8(1), 480–493. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i1.781>.

- Ida, Multazam, A. M., & Baharuddin, A. (2025). Implementasi Permenkes No 6 Tahun 2022 Tentang Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan. *Journal of Aafiyah Health Research*, 6(2), 228–239.
- Imran, I. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- Khodijah, R., Priyatno, A. D., & Rahutami, S. (2024). Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction in Inpatient Installations. *Cendekia Medika*, 9(2), 265–273. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i2.391>.
- Mahmud, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>.
- Multazam, A. M., Maharani, D., Haeruddin, Baharuddin, A., & Yuliati. (2025). Pengaruh Kompensasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Perawat. *Journal of Aafiyah Health Research*, 6(1), 341–349.
- Mulyani, A. U., Alwi, M. K., Haeruddin, Nurlinda, A., Baharuddin, A., & Rusydi, A. R. (2025). Analisis Faktor Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 16(2), 399–404.
- Mustakim, S. B., Multazam, A. M., & Rusydi, A. R. (2024). Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepercayaan Pelayanan. *Journal of Aafiyah Health Research*, 5(2), 438–452. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1878>.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
- Qalbi, U., Multazam, A. M., & Baharuddin, A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 16(2), 380–393.
- Rauf, R., Idris, F. P., Baharuddin, A., Yusriani, & Ahri, R. A. (2025). Pengaruh Motivasi Hedonis dan Kebiasaan Terhadap Perilaku Pengguna Rekam Medis Elektronik. *Journal of Aafiyah Health Research*, 6(1), 1–14.
- Saputri, A. Y., Amelia, A. R., & Baharuddin, A. (2025). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Journal of Aafiyah Health Research*, 6(1), 109–120.
- Suharni, Agus, A. I., Samsualam, & Baharuddin, A. (2023). Effect of Workload Work Shift and Work Stress on Burnout. *Gaceta Medica de Caracas*, 131(S3), S388–S394. <https://doi.org/10.47307/GMC.2023.131.s3.15>.
- Sun, Z., Gu, Q., Dai, Y., Zou, H., Agins, B., Chen, Q., Li, P., Shen, J., Yang, Y., & Jiang, H. (2022). Increasing Awareness of HIV Pre-exposure prophylaxis (PrEP) and willingness to use HIV PrEP Among Men Who Have Sex with Men: a Systematic Review and Meta-Analysis of Global Data. *Journal of the International AIDS Society*, 25(3), 1–112. <https://doi.org/10.1002/jia2.25883>.
- To, K. W., & Lee, S. S. (2018). HIV Pre-Exposure Prophylaxis in South East Asia: A Focused Review on Present Situation. *International Journal of Infectious Diseases*, 77, 113–117. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2018.10.027>.
- Zainuddin, N., Thamrin, Y., Hardi, I., Haeruddin, Baharuddin, A., & Yuliati. (2024). Work Accidents among Nurses at Hasanuddin University Hospital. *Lontara Journal of Health Science and Technology*, 5(1), 38–50. <https://doi.org/10.53861/lontarariset.v5i1.431>.