

HUBUNGAN ANTARA PERILAKU PROFESIONAL DOKTER DI AWAL PEMERIKSAAN DAN KEPUASAN PELAYANAN DOKTER

Arif Wicaksono

Afiliasi Penulis : Program Studi Pendidikan Dokter FK Universitas Tanjungpura, **Korespondensi** : Arif Wicaksono, email : drarifwicaksono@gmail.com

PENDAHULUAN

Dokter merupakan pemberi layanan kesehatan di tingkat primer yang melakukan berbagai tindakan dan perilaku saat menangani pasien. Perilaku yang dimaksud adalah menyambut pasien, memperkenalkan diri, menjaga kontak mata dan hubungan yang baik pada saat pemeriksaan, memberikan *informed consent*, menjelaskan keadaan pasien serta menjawab pertanyaan pasien. Pasien atau keluarga pasien yang datang ke dokter untuk mendapatkan pelayanan pun berharap untuk mendapatkan sambutan dan pelayanan yang baik dari dokter tersebut. Beberapa pengalaman pribadi sehari-hari menunjukkan bahwa masih banyak perilaku dokter yang tidak menyenangkan atau tidak sesuai harapan pasien. Pelayanan yang tidak memenuhi harapan dapat berdampak secara umum pada kepuasan pelayanan oleh dokter.

Masih terdapat petugas kesehatan yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya, sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan terutama dokter serta sulit untuk berkomunikasi dua arah dengan dokter.¹ Sejalan dengan perkembangan struktur sosial masyarakat, perkembangan teknologi kesehatan sendiri, pengaruh pendidikan, peningkatan kesadaran pasien terhadap hak-haknya, semua ini berpengaruh terhadap hubungan dokter-

pasien dan tentu juga ekspektasi pasien terhadap pelayanan kesehatan.² Rasa ketidakpuasan pasien pada pelayanan dokter baik melalui surat pembaca maupun media elektronik, sudah tentu sedikit banyak mempegaruhi hubungan dokter dan pasien.³

Hal tersebut di atas merupakan dasar peneliti untuk melakukan penelitian pada pasien atau keluarga pasien yang datang ke pelayanan dokter, yang dilakukan pada mahasiswa kedokteran yang telah mendapatkan materi bioetika sehingga lebih mengetahui apa yang sebenarnya harus dilakukan oleh seorang dokter saat berhadapan dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran perilaku profesional dokter pada awal pemeriksaan dan mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter serta mengetahui hubungan antara perilaku profesional dokter di awal pemeriksaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan potong lintang dan dilakukan pada mahasiswa tingkat I Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura. Kriteria inklusi adalah mahasiswa tingkat I Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura,

sudah mengambil modul EBP3KH pada semester I dan pernah datang ke praktek dokter untuk pelayanan kesehatan baik untuk memeriksakan dirinya sendiri maupun keluarganya. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah mahasiswa yang tidak hadir karena alasan apapun selama periode penelitian dan mahasiswa yang menolak mengikuti penelitian.

Variabel yang dinilai adalah pengalaman mahasiswa tersebut selama ini terhadap pelayanan dokter yang mencakup perilaku profesional yang dalam hal ini diwakili oleh sambutan yang dilakukan oleh dokter di awal pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan dokter secara umum. Secara lebih rinci variabel perilaku profesional dokter pada awal pemeriksaan dibagi menjadi tidak pernah, jarang, kadang dan selalu; sedangkan untuk variabel kepuasan adalah tidak puas, jarang merasa puas, kadang puas dan selalu puas.

Penelitian dilakukan pada minggu ke dua dan ke tiga bulan februari 2014 dengan metode wawancara terpimpin untuk mendapatkan data mengenai ke dua variabel penelitian. Sebanyak 86 subjek penelitian mengikuti penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik subjek penelitian

Sebanyak 31 (36,05%) subjek penelitian berjenis kelamin laki-laki dan 55 (63,95%) subjek penelitian berjenis kelamin perempuan. Usia subjek penelitian berusia terendah 16 tahun, tertinggi 20 tahun, median 18 tahun dan modus 18 tahun. Perilaku profesional dokter pada awal pemeriksaan Sebanyak 3 (3,49%) subjek penelitian berpendapat bahwa dokter jarang menyambut pasien di awal

pelayanan. Sebanyak 50 (58,14%) subjek penelitian berpendapat bahwa dokter kadang menyambut pasien di awal pelayanan, kadang juga tidak dan sebanyak 33 (38,37%) subjek penelitian berpendapat bahwa dokter selalu menyambut pasien di awal pelayanan.

Kepuasan terhadap pelayanan dokter.

Sebanyak 5 (5,81%) subjek penelitian menyatakan jarang merasa puas terhadap pelayanan dokter, 56 (65,12%) subjek penelitian menyatakan kadang merasa puas terhadap pelayanan dokter dan 25 (29,07%) subjek penelitian menyatakan selalu merasa puas terhadap pelayanan dokter.

Hubungan antara perilaku profesional dokter pada awal pemeriksaan dan kepuasan terhadap pelayanan dokter.

Uji korelasi Spearman rank digunakan untuk mengetahui hubungan perilaku profesional dokter pada awal pemeriksaan dan kepuasan terhadap pelayanan dokter. Nilai kemaknaan didapatkan 0,01 dan koefisien korelasi 0,351. Hal ini berarti terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku profesional dokter pada awal pemeriksaan dan kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan korelasi yang rendah.

Sesuai dengan Standar Kompetensi Dokter Indonesia (SKDI),⁴ terdapat tujuh area kompetensi yaitu :

1. Profesionalitas yang Luhur
2. Mawas Diri dan Pengembangan Diri
3. Komunikasi Efektif
4. Pengelolaan Informasi

5. Landasan Ilmiah Ilmu Kedokteran
6. Keterampilan Klinis
7. Pengelolaan Masalah Kesehatan

Perilaku dokter dalam menghadapi pasien termasuk dalam area satu, pada komponen bermoral, beretika dan disiplin serta area tiga pada komponen berkomunikasi dengan pasien dan keluarga.⁴

Dalam aspek kewajiban dokter terhadap pasien, sikap dokter yang baik dalam menyambut pasien akan memberi kesan yang baik pada pasien serta akan dapat menenangkan pasien.⁵

Pada PSPD FK UNTAN, hal ini selalu diberikan pada saat keterampilan medik untuk materi apa pun, sebagai awalan untuk membina sambung rasa yang baik dengan pasien.⁶ Hal ini juga sesuai dengan pedoman WHO untuk pembelajaran etika medis di tingkat sarjana.⁷

Lebih dari lima puluh persen subjek penelitian berpendapat bahwa dokter jarang dan atau hanya kadang-kadang saja menyambut dan menyapa pasien di awal pemeriksaan dan hanya 38,37% subjek penelitian berpendapat bahwa dokter selalu menyambut pasien di awal pelayanan. Hal ini patut menjadi perhatian karena dimungkinkan oleh banyaknya pasien, kedatangan dokter yang terlambat atau mungkin karena kelelahan.⁸ Pasien yang terlalu banyak memungkinkan dokter tidak sempat untuk menyapa atau menyambut pasien dengan baik dan juga dapat mengakibatkan kelelahan. Hal ini walaupun berat, dapat diatasi dengan semangat yang baik, ikhlas serta menjunjung tinggi profesionalisme saat melakukan pelayanan terhadap pasien. Kemudian untuk keterlambatan, kembali dokter tersebut harus lebih profesional

dan disiplin, serta menghormati jam kerjanya sendiri.

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan dokter cukup rendah yaitu hanya 29,07% subjek penelitian yang menyatakan selalu merasa puas terhadap pelayanan dokter, yang lain menyatakan kadang puas, kadang tidak dan bahkan ada yang merasa jarang merasa puas terhadap pelayanan dokter. Hal ini merupakan suatu tugas untuk kita semua, dokter dan praktisi kesehatan, untuk membuat semakin banyak pasien puas saat datang ke tempat kita praktek, karena jika tidak, akan berpengaruh terhadap kunjungan ulang atau loyalitas pasien kita.⁹ Semakin puas pasien, atau pasien yang puas dengan pelayanan dokter, akan kembali lagi ke dokter tersebut dan bahkan menceritakan hal tersebut pada keluarga dan teman-temannya. Pasien dapat menentukan akan datang lagi ke kita(dokter) atau ke dokter lain, bahkan di luar negeri.³ Para dokter di Kalimantan Barat perlu meningkatkan kinerja profesionalnya mengingat secara geografis Kalimantan Barat terletak berdekatan dengan Sarawak(Malaysia) dan Brunai Darussalam.

Hubungan antara sambutan dokter di awal pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan dokter bermakna ($p = 0,01$) dengan korelasi rendah ($r = 0,351$). Ini membuktikan bahwa komunikasi yang terbangun sejak awal pemeriksaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan oleh dokter secara menyeluruh. Aspek lain yang dapat diteliti lebih lanjut adalah proses selama pemeriksaan berlangsung yaitu menjaga kontak mata, pemberian *informed consent* dan komunikasi yang baik saat pemeriksaan, seperti apakah dokter bersikap terbuka,

bersedia menjawab pertanyaan pasien dan menjelaskan keadaan atau sakit yang dialami pasien.⁶

Keterbatasan pada penelitian ini yang pertama adalah pada jumlah subjek penelitian sehingga dapat dilakukan penelitian dengan subjek lebih besar. Dokter sebagai pemberi layanan kesehatan merupakan keterbatasan yang kedua sehingga dapat dilakukan pembatasan baik untuk dokter, tempat layanan kesehatan maupun periode pemeriksaan untuk mendapatkan hasil

yang lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih banyak dokter yang tidak menyapa pasien di awal pemeriksaan, masih banyak pasien yang merasa tidak puas atas pelayanan dokter dan terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku profesional dokter di awal pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan dokter dengan korelasi yang rendah.

DAFTAR RUJUKAN

1. Muhaj K. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. 2010. <http://khaidirmuhaj.blogspot.com/2010/04/gambaran-tingkat-kepuasan-pasien.html>.
2. Rusad I. Belajar dari Kasus Prita : Berubahnya Hubungan Dokter Pasien. Kompasiana. 2010. <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2010/01/08/belajar-dari-kasus-prita-berubahnya-hubungan-dokter-pasien-50607.html>.
3. Pribakti. Hubungan Ideal Dokter dan Pasien. Medika 2012;12(38). <http://www.jurnalmedika.com/edisi-tahun-2012/edisi-no-12-vol-xxxvii-2012/503-kolom/1068-hubungan-ideal-dokter-dan-pasien>.
4. KKI. Standar Kompetensi Dokter Indonesia. Jakarta. KKI; 2012.
5. MKEK dan IDI. 2004. Kode Etik Kedokteran Indonesia dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia. Jakarta . MKEK; 2004.
6. Tim Penyusun. Buku Panduan Keterampilan Klinik Dasar untuk Mahasiswa PSPD FK UNTAN. Pontianak. FK UNTAN; 2012.
7. WHO. Module for Teaching Medical Ethics to Undergraduates. India. WHO Regional Office for South-East Asia; 2009.
8. Mulkan D. Pola Ideal Hubungan Dokter dengan pasien. Bandung. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran; 2007.
9. Wahdi N. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien[Tesis]. Semarang. Prodi Magister Manajemen Universitas diponegoro; 2006.