

## **Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Klinik Kota Malang**

### *Physician's Professionalism and Patient Satisfaction in Hospitals and Clinics in Malang*

**Carissa Putri Irnanda<sup>1\*</sup>, Albert Surya Wanasida<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan Jakarta  
([carissaputri.dr@gmail.com](mailto:carissaputri.dr@gmail.com), Gedung UPH EEC Jakarta)

#### **ABSTRAK**

Pandemi COVID-19 mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan rumah sakit di Jawa Timur pada tahun 2020. Seiring dengan hal tersebut, beberapa rumah sakit di Kota Malang memiliki nilai indeks kepuasan pasien yang tidak memenuhi target pada tahun 2020-2021. Pada masa pandemi ini, profesionalisme dokter menjadi isu hangat di kalangan masyarakat, karena dokter dianggap tidak profesional dalam menangani COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari korelasi antara profesionalisme dokter terhadap kepuasan pasien. Penelitian kuantitatif observasional dengan desain potong lintang. Populasi target yaitu penduduk atau yang berdomisili di Kota Malang, Jawa Timur. Pengambilan data dengan media kuesioner secara daring pada bulan Februari hingga Maret 2022. Analisis statistik data dilakukan dengan aplikasi SmartPLS. Penelitian dilakukan terhadap 100 orang responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa profesionalisme dokter memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p = 0,000$ ). Profesionalisme dokter merupakan komponen penting untuk diprioritaskan oleh manajer untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit dan klinik.

Kata kunci: Profesionalisme dokter, kepuasan pasien, rumah sakit, klinik

#### **ABSTRACT**

*The COVID-19 pandemic has caused decreased hospital visits in East Java in 2020. This condition is followed by patient satisfaction indices that were under the target in several hospitals in Malang City between 2020-2021. The professionalism of physicians has been an issue among the public as the community accused them of being unprofessional in handling COVID-19. In this observational quantitative study, the correlation between physician professionalism and patient satisfaction was analyzed using a cross-sectional design. The target population was the community in Malang City, East Java, from whom 100 respondents were selected and given online questionnaires from February to March 2022 to gain the relevant data. The data were then statistically analyzed in SmartPLS application. The results of the study showed that the physician professionalism shared a significant relationship with patient satisfaction ( $p = 0.000$ ). Therefore, physician professionalism should be prioritized by managers to improve the patient satisfaction in hospitals and health clinics.*

*Keywords: Physician's professionalism, patient satisfaction, hospital, clinic*

## **PENDAHULUAN**

Pada era pandemi COVID-19 (*Coronavirus Disease-19*) yang berlangsung sejak awal tahun 2020, baik rumah sakit maupun klinik sedang diuji. Ada yang mampu bertahan dengan kemampuan beradaptasi yang cepat, namun tidak sedikit pula yang harus 'gulung tikar'. Kunjungan pasien umum (non COVID) mengalami penurunan akibat dari ketakutan masyarakat terpapar COVID-19 di rumah sakit. Pada tahun 2020, di Jawa Timur terdapat penurunan jumlah kunjungan RS dibandingkan tahun 2019 sebesar 26% pada jumlah kunjungan rawat jalan, penurunan 66% pada jumlah kunjungan rawat inap, dan penurunan sebesar 88% pada jumlah kunjungan gangguan jiwa (Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, 2021).

Kepuasan pasien menjadi faktor penting keberlangsungan rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah. Menurut penelitian, kepuasan pasien berkaitan dengan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di suatu tempat, besar kemungkinan akan kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di tempat yang sama. Hal ini akan berdampak pada tingginya angka kunjungan pada fasilitas kesehatan tersebut (Kessler & Mylod, 2011).

Kepuasan pasien adalah evaluasi dan reaksi emosional suatu individu terhadap pengalaman layanan kesehatan yang dialaminya (Shirley & Sanders, 2013). Beberapa rumah sakit di Kota Malang memiliki nilai indeks kepuasan yang tidak memenuhi target pada tahun 2020-2021, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. Sebagai contoh salah satu rumah sakit pemerintah yang menjadi rumah sakit rujukan pusat di Jawa Timur mendapat skor indeks kepuasan masyarakat sebesar 87,10 dari nilai target 90 pada tahun 2020. Sementara untuk rumah sakit swasta L pada tahun 2021 mendapatkan skor kepuasan pasien dan keluarga sebesar 78,5 dari nilai target 80 (RSUD Saiful Anwar, 2020; RS Lavalette, 2021).

Profesionalisme dokter saat ini menjadi isu yang hangat di kalangan masyarakat. Dalam masa pandemi COVID-19, profesionalisme tenaga medis sering dipertanyakan. Terdapat stigma bahwa dokter atau rumah sakit sengaja

mendiagnosis COVID-19 pada pasien untuk mendapat keuntungan. Hal ini terjadi akibat pemerintah menjanjikan insentif bagi dokter yang merawat pasien COVID-19. Pasien COVID-19 juga akan ditanggung penuh biaya perawatannya oleh pemerintah pusat. Sekretaris Jenderal Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Lia G. Partakusuma menyarankan kepada masyarakat untuk menaruh kepercayaan pada dokter. Dokter akan mengobati sesuai kondisi pasiennya (RRI, 2021).

Profesionalisme memiliki banyak makna. Berbagai sumber mendefinisikan profesionalisme dokter, salah satunya mendefinisikan profesionalisme menjadi 4 komponen utama, yaitu: *excellence* (terus-menerus meningkatkan kompetensi dan pengetahuan), *accountability* (bertanggung jawab atas tindakannya terhadap pasien), *altruism* (meletakkan kepentingan pasien di atas kepentingan diri sendiri), serta *humanism* yang dibagi menjadi 3 prinsip, *humanitarianism* (berkomitmen terhadap pelayanan), *respect for others* (menghargai kolega atau staf lain), dan *honor and integrity* (berperilaku sebaik mungkin dan mengikuti aturan yang berlaku) (Kanter et al., 2013).

Telah dilakukan penelitian yang mencari komponen profesionalisme dokter berdasarkan persepsi dosen di Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya di Kota Malang, yang sebelumnya dilakukan oleh penulis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme terdiri atas 3 komponen utama, yaitu: *attitude*, kompetensi klinis, dan pengetahuan. Komponen *attitude* dijabarkan menjadi 3 sub-komponen yaitu afektif, *behavioral* (perilaku), dan kognitif (Bekti et al., 2018). Penelitian yang dilakukan terhadap dokter gigi menjelaskan bahwa profesionalisme dokter gigi meliputi: kepatuhan terhadap prosedur sterilitas dan pengendalian infeksi, higienitas personal dan kebersihan pakaian kerja, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan diagnostik dan pengobatan gigi yang efektif, serta keputusan dan pelayanan yang beretika (Taibah, 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara profesionalisme dokter terhadap kepuasan pasien. Menurut penelitian sebelumnya, dimensi interaksi dokter-pasien berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Jalil et al., 2017). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah

*technical care* yang terdiri dari: kompetensi, kemampuan, dan pengalaman tenaga medis, serta etika professional (Batbaatar et al., 2017). Persepsi pasien terhadap profesionalisme tenaga medis juga berhubungan dengan ketidakpuasan pasien. Tiga faktor utama penyebab ketidakpuasan pasien meliputi: kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi, higienitas tenaga medis, serta kebersihan dan privasi di lingkungan rumah sakit (Popa et al., 2017).

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan desain potong lintang (*cross-sectional*). Populasi target yaitu penduduk atau yang berdomisili di Kota Malang, Jawa Timur. Penghitungan jumlah sampel didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin dengan interval kepercayaan 90, sehingga didapatkan jumlah sampel minimal adalah 100 orang. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan dengan media kuisisioner, dan telah diisi oleh responden secara daring selama periode Februari hingga Maret 2022. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu jumlah sampel yang terbatas karena dilakukan pada masa pandemi COVID-19.

Responden harus memenuhi beberapa kriteria inklusi, yaitu: penduduk Kota Malang, berusia 20-49 tahun, dan menjadi pasien/pendamping pasien rawat jalan di klinik atau rumah sakit di Kota Malang dalam 12 bulan terakhir. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi: pasien gawat darurat, tidak dapat mengoperasikan *smartphone*, tidak dapat berbicara dengan Bahasa Indonesia, tidak terlibat dalam kasus hukum atau komplain formal terhadap dokter atau rumah sakit yang dimaksud, dan bukan merupakan keluarga atau kerabat dari dokter yang dimaksud.

Variabel independen yang dianalisis adalah profesionalisme dokter yang terdiri dari 19 komponen, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan pasien yang terdiri dari 7 komponen. Kuisisioner terdiri dari 26 butir pertanyaan dengan skala Likert. Komponen pertanyaan mengenai profesionalisme dokter mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu: empati, altruistis, kasih sayang, dedikasi, etika, komunikasi, kerja sama dan kolegialitas, bertanggung

jawab, penampilan, melihat pasien sebagai manusia, menghargai otonomi pasien, tidak materialistis, tidak membedakan pasien, spiritualitas, bertindak sesuai standard profesi, terampil, mampu bekerja kapanpun dan di manapun, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan berinovasi (Bekti et al., 2018). Sedangkan komponen pertanyaan mengenai kepuasan pasien mengacu pada kuesioner yang telah terstandarisasi, yaitu SAPS (*The Short Assessment of Patient Satisfaction*) (Hawthorne et al., 2014).

Data diuji dengan menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Square - Structured Equation Model*). Aplikasi yang digunakan adalah SmartPLS. Tahap pertama adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas. Tahap selanjutnya adalah *bootstrapping* untuk mendapatkan hasil uji hipotesis (Hair et al., 2019).

## **HASIL**

Responden penelitian ini berjumlah 100 orang. Persebaran karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1. Peneliti telah melakukan uji validitas konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen dilihat dari *loading factor* dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Didapatkan hasil yang valid karena memenuhi kriteria: *Loading factor* pada seluruh variable  $>0,7$  dan  $AVE > 0,5$ . Sedangkan validitas diskriminan dilihat dari *Fornell Larcker Criterion* dan *Cross Loading*, yang dikatakan valid apabila hasil korelasi variabel tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai variabel lain (Hilkenmeier et al., 2020; Hair et al., 2019). Sementara itu, reliabilitas dinilai reliabel jika nilai *Cronbach' Alpha* dan *Composite Reliability*  $>0,7$  (Hair et al., 2019; Taber, 2018).

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

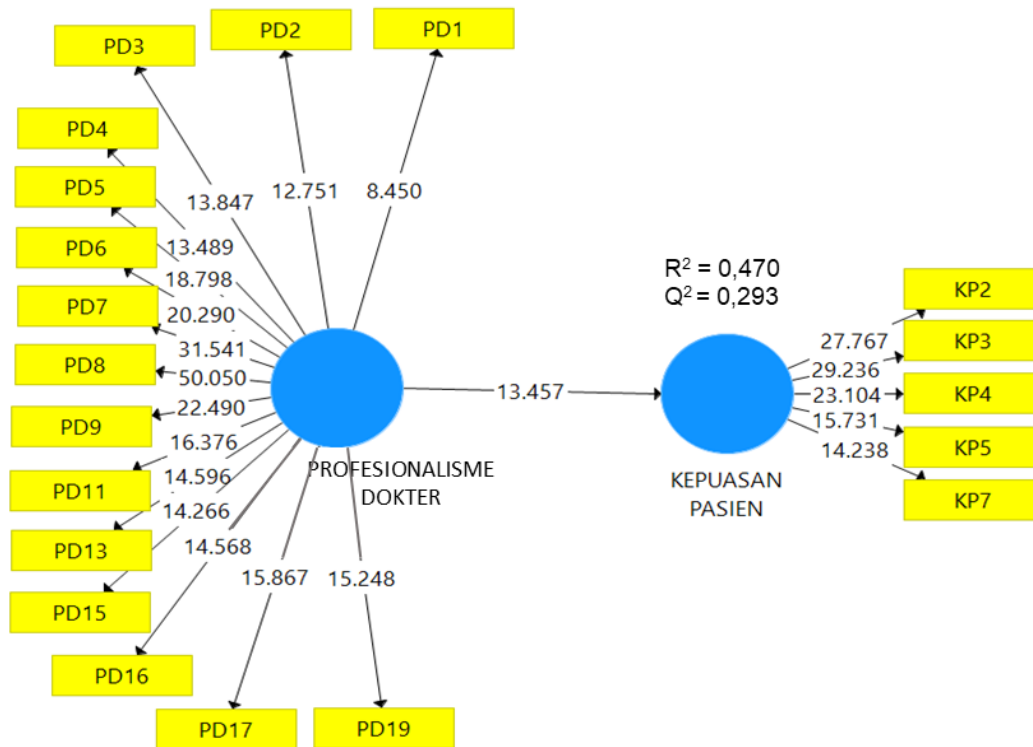
<b>Variabel</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	29	29,0
Perempuan	71	71,0
<b>Pendidikan</b>		
SMP	1	1,0
SMA	13	13,0
S1	77	77,0
S2/S3	4	4,0
<b>Pekerjaan</b>		

Karyawan	40	40,0
PNS	6	6,0
Profesional	15	15,0
Wiraswasta	17	17,0
Ibu Rumah Tangga	8	8,0
Lain-lain	14	14,0
<b>Jumlah Kunjungan</b>		
Klinik		
1-2 kali	10	10,0
3-5 kali	25	25,0
>5 kali	7	7,0
Rumah Sakit		
1-2 kali	17	17,0
3-5 kali	13	13,0
>5 kali	28	28,0
<b>Total</b>	<b>n=100</b>	<b>100</b>

Penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme dokter memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien dengan  $R^2$  sebesar 0,470. Makna dari hal tersebut adalah sebesar 47% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel profesionalisme dokter. Sementara itu, sebesar 53% variabel kepuasan pasien dijelaskan dengan variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. *P-value* yang didapatkan adalah 0,000, sehingga hubungan profesionalisme dokter terhadap kepuasan pasien dinyatakan signifikan dan hipotesis penelitian ini didukung.

**Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis**

	<i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standard Deviasi/ST DEV</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
Profesionalisme Dokter -> Kepuasan Pasien	0,685	0,691	0,052	13,303	0,000
Hasil					Hipotesis Didukung



Gambar 1. Model Hasil

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa profesionalisme dokter memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa profesionalisme berhubungan dengan kepuasan pasien secara signifikan (Alsarayreh et al., 2017). Penelitian lain menunjukkan bahwa profesionalisme berhubungan dengan hasil medis (*medical outcome*), termasuk kepuasan pasien dan kepercayaan pasien (Mueller, 2015). Hal ini juga sesuai dengan penelitian lain, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan profesionalisme residen (Ratelle et al., 2020).

Berdasarkan komponen profesionalisme yang diambil, misalnya pada komponen empati, hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Empati, yang dipersepsikan sebagai sikap ramah dan sopan oleh petugas kesehatan terhadap pasiennya, tidak berhubungan terhadap kepuasan pasien. Namun pada penelitian yang sama dinyatakan bahwa terdapat

hubungan antara kehandalan atau keterampilan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien (Tangdilambi et al., 2019). Sedangkan menurut penelitian lainnya, sikap, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab tenaga medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Pratiwi & Putra, 2021).

## **SIMPULAN**

Profesionalisme dokter berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme dokter merupakan komponen penting untuk diprioritaskan oleh manajer rumah sakit atau klinik. Dengan meningkatnya profesionalitas dokter diharapkan akan meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit atau klinik tersebut. Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya dilakukan terhadap jumlah sampel yang lebih besar.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Pelita Harapan Jakarta yang telah membantu berjalannya penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kepada teman-teman sejawat dokter, serta kepada keluarga penulis, yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alsarayreh, M. N., Mahasneh, M. S. M., & Nawaiseh, K. H. A. A. (2017). A Study of the Determinants Influencing Customer Satisfaction in the Medical Tourism Industry in Jordan. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 349-356. Available at: <https://dergipark.org.tr/en/pub/irmm/issue/32110/356037?publisher=http-www-cag-edu-tr-ilhan-ozturk>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Bekti, R. S., Irnanda, C. P., & Soeharto, S. (2018). Teachers' Perception Of Professionalism In Competency-Based Medical Education: Are There Any Differences? *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal of Medical Education*, 7(1), 20. <https://doi.org/10.22146/jpki.35538>



- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. (2021). Profil Kesehatan 2020. Surabaya.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hawthorne, G., Sansoni, J., Hayes, L., Marosszeky, N., & Sansoni, E. (2014). Measuring patient satisfaction with health care treatment using the Short Assessment of Patient Satisfaction measure delivered superior and robust satisfaction estimates. *Journal of Clinical Epidemiology*, 67(5), 527–537. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2013.12.010>
- Hilkenmeier, F., Bohndick, C., Bohndick, T., & Hilkenmeier, J. (2020). Assessing Distinctiveness in Multidimensional Instruments Without Access to Raw Data – A Manifest Fornell-Larcker Criterion. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00223>
- Jalil, A., Zakar, R., Zakar, M. Z., & Fischer, F. (2017). Patient satisfaction with doctor-patient interactions: a mixed methods study among diabetes mellitus patients in Pakistan. *BMC Health Services Research*, 17(1), 155. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2094-6>
- Kanter, M. H., Nguyen, M., Klau, M. H., Spiegel, N. H., & Ambrosini, V. L. (2013). What Does Professionalism Mean to the Physician? The Permanente Journal, 17(3), 87–90. <https://doi.org/10.7812/tpp/12-120>
- Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty? *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(4), 266–273. <https://doi.org/10.1108/09526861111125570>
- Mueller, P. S. (2015). Teaching and assessing professionalism in medical learners and practicing physicians. *Rambam Maimonides Medical Journal*, 6(2), e0011. <https://doi.org/10.5041/RMMJ.10195>
- Popa, D., Drugu, D., Leau, F., Azoicăi, D., Repanovici, A., & Rogozea, L. M. (2017). Patients’ perceptions of healthcare professionalism—a Romanian experience. *BMC Health Services Research*, 17(1), 463. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2412-z>
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30-44. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Radio Republik Indonesia. (2021). “Perhimpunan Rumah Sakit Jawab Tudingan ‘Meng-Covid-kan Pasien’”. Available at <http://rri.co.id/nasional/peristiwa/1085255/perhimpunan-rumah-sakit-jawab-tudingan-meng-covid-kan-pasien>. (Diakses: 1 Maret 2022)
- Ratelle, J. T., Halvorsen, A. J., Mandrekar, J., Sawatsky, A. P., Reed, D. A., & Beckman, T. J. (2020). Internal Medicine Resident Professionalism Assessments. *Academic Medicine*, 95(6), 902–910. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003114>
- Rumah Sakit Lavalette Malang. (2021). Indikator Mutu Nasional Tahun 2021. Available at <http://lavalettehospital.com/indikator-mutu-nasional-tahun-2021>. (Diakses: 1 Maret 2022).

- Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang. (2020). Laporan Kinerja Tahun 2020. Malang.
- Shirley, E. D., & Sanders, J. O. (2013). Patient Satisfaction: Implications and Predictors of Success. *The Journal of Bone and Joint Surgery-American Volume*, 95(10), e69-1-4. <https://doi.org/10.2106/JBJS.L.01048>
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>
- Taibah, S. (2018). Dental professionalism and influencing factors: patients's perception. *Patient Preference and Adherence*, Volume 12, 1649-1658. <https://doi.org/10.2147/PPA.S172788>
- Tangdilambi, N., Badwi, A., & Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>

Submission	22 Juli 2022
Review	03 Agustus 2022
Accepted	19 September 2022
Publish	27 Oktober 2022
DOI	10.29241/jmk.v8i2.1026
Sinta Level	3 (Tiga)