

Turnitin-5.docx

by

Submission date: 05-Aug-2022 11:07PM (UTC-0500)

Submission ID: 1879359035

File name: Turnitin-5.docx (129.7K)

Word count: 2284

Character count: 15406

Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Klinik

Physician's Professionalism and Patient Satisfaction in Hospitals and Clinics

Carissa Putri Irnanda, Albert Surya Wanasida

Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan Jakarta

carissaputri.dr@gmail.com, albertwanasida@gmail.com

Gedung UPH EEC, The Plaza Semanggi 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 mengambil keuntungan dengan mendiagnosis COVID-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari hubungan 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

COVID-19 pandemic had caused the decline of hospital visitor numbers in East Java, Indonesia, in 2020. Along with it, a few hospitals in Malang City didn't reach the patient satisfactory index target in 2020-2021. In the pandemic situation, there was a public issue regarding physician professionalism, because people thought that physicians got profit by diagnosing patient with COVID-19. The aim of the study was to find the correlation of physician's professionalism and patient satisfaction. A quantitative-observational study, with cross sectional design. The target population was the citizen of (or living in) Malang City, Jawa Timur. The data was collected by using online questionnaire, on February until March, 2022.. The data was statistically analyzed with SmartPLS application. The study involved 100 respondents. The study showed physician's professionalism is significantly related to patient satisfaction ($p=0,000$). Physician's professionalism is an important component to be prioritized by managers to improve patient satisfaction in hospitals and 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 khususnya dokter, sering dipertanyakan. Muncul stigma bahwa dokter atau rumah

sakit sengaja mendiagnosis COVID-19 pada pasien untuk mendapat keuntungan.

¹³ Sekretaris Jenderal Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI) Lia G.

Partakusuma menyatakan, “Jadi masyarakat jangan juga merasa bahwa oh kalau memang diagnosa COVID itu pasti akan diklaim oleh RS sebagai pasien COVID. Itu juga belum tentu. Dan tentunya kami mengimbau sama-sama kita menaruh kepercayaan bahwa dokter akan mengobati sesuai kondisi pasien.” (RRI, 2021).

Profesionalisme memiliki banyak makna. Berbagai literatur mendefinisikan profesionalisme dokter, salah satunya adalah dalam *Physician Charter* yang mendefinisikan profesionalisme menjadi tiga prinsip, yaitu: *Principle of primacy of patient welfare* (dedikasi untuk melayani kepentingan ⁵pasien); *principle of patient autonomy* (menghargai otonomi pasien); dan *principle of social justice* (keadilan dalam pelayanan kesehatan) (“*Medical Professionalism in the New Millennium: A Physician Charter*,” 2002). 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 ¹terdiri atas 3 komponen utama, yaitu: *attitude*, kompetensi klinis, dan pengetahuan. Komponen *attitude* dijabarkan menjadi 3 sub-komponen yaitu afektif, *behavioral* (perilaku), dan kognitif. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan terhadap dokter gigi, didapatkan 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).

Dimensi interaksi dokter-pasien berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Jalil et al., 2017). ¹⁶Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah *technical care* yang terdiri dari: Kompetensi, kemampuan, dan pengalaman tenaga medis, serta etika profesional (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).

Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara profesionalisme dokter terhadap kepuasan pasien. Masih sedikit penelitian yang meneliti tentang hal tersebut, khususnya di Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi manajemen rumah sakit atau klinik, serta bagi para dokter, guna meningkatkan kepuasan pasien.

8

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.

Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan dengan media kuisioner, yang telah diisi oleh 100 responden secara daring selama periode Februari hingga Maret 2022. 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. Sementara variabel dependennya adalah kepuasan pasien yang terdiri dari 7 komponen. Kuisioner terdiri dari 26 butir pertanyaan dengan skala likert. Komponen pertanyaan mengenai profesionalisme dokter mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu: Empati, altruistik, kasih sayang, dedikasi, etika, komunikasi, kerja sama dan kolegialitas, bertanggung jawab, penampilan, melihat pasien sebagai manusia, menghargai otonomi pasien, tidak materialistik, tidak membedakan pasien, spiritualitas, bertindak sesuai standar profesi, terampil, mampu bekerja kapanpun dan dimanapun, 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*) dengan aplikasi SmartPLS. Tahap pertama adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan *bootstrapping* untuk mendapatkan hasil uji hipotesis (Hair et al., 2019).

HASIL

Responden merupakan penduduk atau yang berdomisili di Kota Malang yang berusia 20-49 tahun, dan melakukan kunjungan ke klinik atau rumah sakit di Kota Malang dalam 12 bulan terakhir. Persebaran karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah Responden
Jenis Kelamin	
Laki-laki	29
Perempuan	71
Pendidikan	
SMP	1
SMA	13
S1	77
S2/S3	4
Pekerjaan	
Karyawan	40
PNS	6
Profesional	15
Wiraswasta	17
Ibu Rumah Tangga	8
Lain-lain	14
Jumlah Kunjungan	
Klinik	
1-2 kali	10
3-5 kali	25
>5 kali	7
Rumah Sakit	
1-2 kali	17
3-5 kali	13
>5 kali	28

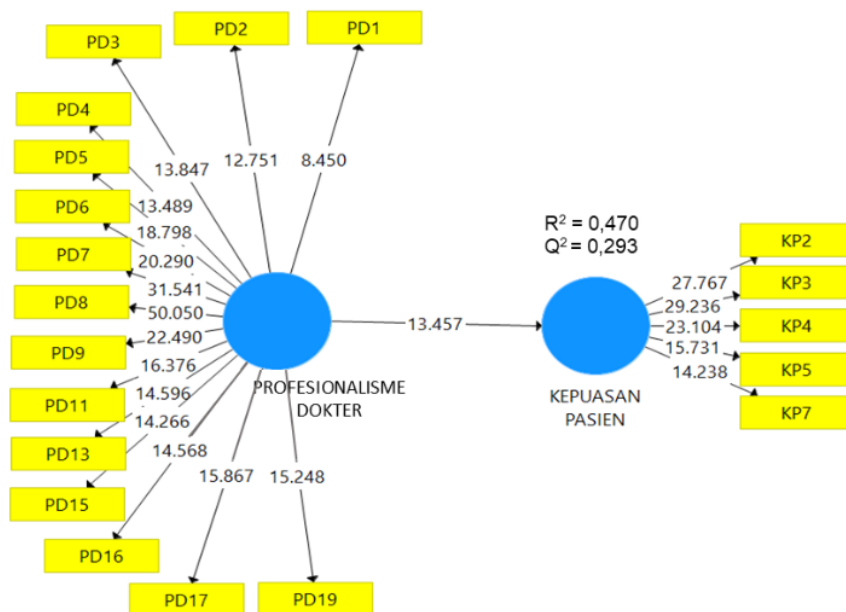
Total	n=100
--------------	--------------

Dilakukan uji ¹⁷ validitas konvergen dan diskriminan. Validitas konvergen dilihat dari ³ *loading factor* dan nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Didapatkan hasil yang valid karena memenuhi kriteria: *Loading factor* pada seluruh variable ³ $>0,7$ 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 (Fornell & Larcker, 1981; Hair et al., 2019). Sementara itu, reliabilitas dinilai reliabel jika nilai ¹² *Cronbach' Alpha* dan *Composite Reliability* $>0,7$ (Hair et al., 2019; Taber, 2018).

Profesionalisme dokter memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan R^2 sebesar 0,470, yang berarti sebesar 47% variabel kepuasan pasien dapat ¹⁵ dijelaskan oleh variabel profesionalisme dokter, sementara 53% dijelaskan dengan variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

	¹¹ <i>Original Sample</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standar Deviasi/ST DEV</i>	<i>T Statistics (IO/ 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 terhadap kepuasan pasien, dengan $p\text{-value}$ 0,000 ($<0,050$) yang berarti signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Mayo Clinic melalui program PLEASE CARE, didapatkan bahwa profesionalisme tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Locke et al., 2007). Profesionalisme berhubungan dengan hasil medis (*medical outcome*), termasuk kepuasan pasien dan kepercayaan pasien (Mueller, 2015). Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ratelle et al., 2020), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan profesionalisme residen.

Jika melihat dari komponen profesionalisme yang diambil, misalnya pada komponen Empati, hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tangdilambi et al., 2019), bahwa 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).

SIMPULAN

Profesionalisme dokter berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Profesionalisme dokter merupakan komponen penting untuk diprioritaskan oleh manajer rumah sakit atau klinik. Diharapkan dengan meningkatnya profesionalitas dokter, maka akan meningkat pula kepuasan pasien di rumah sakit atau klinik tersebut. Penelitian ini memiliki kebatasan berupa jumlah sampel yang terbatas karena dilakukan pada masa pandemi COVID-19. Diperlukan penelitian lebih lanjut 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

- 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.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- 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>
- 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>
- 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>
- Locke, G. R., Berndt, M., Woychick, N., Gilles, K., Schryver, M., & Brennan, M. (2007). Professionalism among allied health staff. The PLEASE CARE program. *Minnesota Medicine*, 90(8), 47–49.
- Medical Professionalism in the New Millennium: A Physician Charter. (2002). *Annals of Internal Medicine*, 136(3), 243. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-136-3-200202050-00012>
- 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., Druguş, D., Leaşu, 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>
- 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 Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang. (2020). Laporan Kinerja Tahun 2020. Malang.
- Rumah Sakit Lavalette Malang. (2021). Indikator Mutu Nasional Tahun 2021. Available at <http://lavalettehospital.com/indikator-mutu-nasional-tahun-2021>. (Diakses: 1 Maret 2022).
- 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' 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.

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.whiterose.ac.uk Internet Source	2%
2	journal.fkm.ui.ac.id Internet Source	1%
3	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
4	Yayah Yayah, Rr. Tutik Sri Hariyati. "Iklim Kerja Berkontribusi terhadap Kepuasan Kerja Perawat", Jurnal Keperawatan Indonesia, 2015 Publication	1%
5	docshare.tips Internet Source	1%
6	jurnal.poltekkespalembang.ac.id Internet Source	1%
7	ojs.unud.ac.id Internet Source	1%
8	Raden Muhammad Ifwazan Darusman, Guspianto Guspianto, La Ode Reskiaddin. "Determinan Perilaku Lansia Dalam	1%

Pemanfaatan Posyandu Lansia Di Wilayah Kerja Puskesmas Payo Selincah Kota Jambi Tahun 2020", Jurnal Kesmas Jambi, 2021

Publication

9	jurnal.ar-raniry.ac.id Internet Source	1 %
10	medicine.karazin.ua Internet Source	1 %
11	www.atlantis-press.com Internet Source	1 %
12	digilib.unkhair.ac.id Internet Source	1 %
13	finansial.bisnis.com Internet Source	1 %
14	www.kompasiana.com Internet Source	1 %
15	123dok.com Internet Source	1 %
16	es.scribd.com Internet Source	1 %
17	jurnalsaintek.uinsby.ac.id Internet Source	1 %
18	library.binus.ac.id Internet Source	1 %

19 repo.stikesicme-jbg.ac.id 1 %
Internet Source

20 repository.kemdikbud.go.id 1 %
Internet Source

21 www.researchgate.net 1 %
Internet Source

22 www.scribd.com 1 %
Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On