

KARYA TULIS ILMIAH

PERSEPSI PASIEN TENTANG KRITERIA DOKTER YANG

BAIK DI KLINIK PRATAMA FIRDAUS



DISUSUN OLEH

RICHA PRASTIKA

201703100125

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER

FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Richa Prastika

NIM 201703100125

Program Studi : Pendidikan Dokter

Fakultas : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 27 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Richa Prastika

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Persepsi Pasien Tentang Kriteria Dokter yang Baik di Klinik Pratama Firdaus”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Kedokteran oleh Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. Dirwan Suryo Soularto, Sp.F, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan perhatian serta kesabaran kepada pen ulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini.
3. dr. Akhmad Syaiful Fatah Husein, Sp.An, selaku dosen penguji karya tulis ilmiah ini.
4. Kedua orang tua tercinta Bapak Wawan dan Ibu Iin, Bapak Aep dan Ibu Entin, Aa Sopyan yang selalu mendoakan, memberi semangat, dan mendukung penulis sehingga bisa menyelesaikan penelitian ini.

5. Sahabat-sahabat The Santuy's, Oksigen yang selalu memberikan dukungan dan semangat penulis.
6. Semua pihak yang terlibat dan turut membantu dalam kelancaran penyusunan karya tulis ilmiah.

Yogyakarta, 27 November 2021

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes. The signature is positioned above the printed name 'Richa Prastika'.

Richa Prastika

ABSTRACT

Background : *In this global era, the medical profession is in the spotlight in society. One of the signs that the medical profession is in the spotlight in the community is that people are still not satisfied with medical services and the dedication of the medical profession to the community, good service and having a comfortable environment will be pleasant for patients. Communication between doctors and patients will be the main problem with the level of patient satisfaction with the doctor's health services. If there are problems in the doctor-patient relationship, it will cause different perceptions about the criteria for a good doctor. One of them is the culture and customs of each country which will affect the different perceptions about what the criteria for a good doctor are.*

Objectif : *This study aims to determine how the patient's perception of the criteria for a good doctor at the Pratama Firdaus Clinic.*

Research method : *This type of research is using qualitative methods with a descriptive approach. The study used purposive sampling. The method used is interviews to describe the patient's perception of the criteria for a good doctor.*

Result : *The results showed that almost all informants expressed the perception that doctors at the Pratama Firdaus clinic had met the criteria for a good doctor.*

Conclusion : *The evaluation that must be maintained is the work ethic, especially hospitality.*

Keywords : *Perception, Doctor*

INTISARI

Latar belakang : Di era global seperti ini profesi kedokteran menjadi sorotan dimasyarakat. Salah satu pertanda profesi kedokteran menjadi sorotan dimasyarakat yaitu masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan medis dan pengabdian profesi dokter pada masyarakat, pelayanan yang baik dan memiliki lingkungan yang nyaman akan menyenangkan bagi pasien. Komunikasi antar dokter-pasien akan menjadi masalah utama dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dokter tersebut. Apabila terdapat masalah dalam hubungan dokter-pasien akan menyebabkan perbedaan persepsi tentang kriteria dokter yang baik. Salah satunya yaitu budaya dan adat dari masing-masing negara yang akan mempengaruhi perbedaan persepsi tentang bagaimana kriteria dokter yang baik tersebut.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien tentang kriteria dokter yang baik di Klinik Pratama Firdaus.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Metode yang dilakukan adalah wawancara untuk mendeskripsikan tentang persepsi pasien tentang kriteria dokter yang baik.

Hasil : Telah didapatkan hasil hampir semua informan mengungkapkan persepsi bahwa dokter di klinik pratama firdaus sudah memenuhi kriteria dokter yang baik.

Kesimpulan : Evaluasi yang harus dipertahankan yaitu etos kerja terutama keramahan.

Kata Kunci : Persepsi, Dokter yang baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KTI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	3
1. Bagi Subyek Penelitian	3
2. Bagi Lokasi Penelitian.....	4
3. Bagi penulis.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Telaah Pustaka.....	6
1. Persepsi.....	6
2. Dokter	9
3. SKDI.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	17

A. Desain Penelitian	17
B. Lokasi Penelitian	17
C. Informan.....	17
D. Pengumpulan Data	17
E. Analisis Data.....	18
F. Validitas dan Reliabilitas	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
A. Pengetahuan Pasien Tentang Kriteria Dokter Yang Baik	20
B. Persepsi Pasien Tentang Kriteria Dokter di Klinik Pratama Firdaus	30
C. Evaluasi Pasien terhadap Pelayanan Dokter di Klinik Pratama Firdaus	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	4
Tabel 2. Pendapat Mahasiswa Kedokteran Mengenai Kriteria Dokter yang Baik dan Buruk	10
Tabel 3. Analisis Tematik Pengetahuan Pasien Tentang Kriteria Dokter Yang Baik.....	20
Tabel 4. Pendapat Mahasiswa Kedokteran Mengenai Kriteria Dokter yang Baik dan Buruk	28
Tabel 5. Analisis Tematik Persepsi Pasien Tentang Kriteria Dokter di Klinik Pratama Firdaus	31
Tabel 6. Analisis Tematik Evaluasi Pasien terhadap Pelayanan Dokter.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep.....	15
Gambar 2. Kerangka Teori	16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Komite Etik Penelitian Kesehatan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Surat Permohonan *Ethical Clearance***Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. *Inform Consent* **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara..... **Error! Bookmark not defined.**

**HALAMAN PENGESAHAN KTI
PERSEPSI PASIEN TENTANG KRITERIA DOKTER YANG BAIK DI
KLINIK PRATAMA FIRDAUS**

Disusun Oleh:

RICHA PRASTIKA

201703100125

Telah disetujui dan diseminarkan pada tanggal 29 Oktober 2022

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

dr. Dirwan Suryo Soularjo, Sp.F, M.Sc.

dr. Akhmad Syaiful Fatah Husein, Sp.An

NIK. 19720223200104 173 047

NIK: 19810501200910 173 099

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Dokter
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



dr. Nur Hafidha, M.Med.Ed., Sp.Rad

NIK: 19730622200204173059