

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era global saat 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. Sosok dokter dapat dilihat dari berbagai sudut pandang tergantung individu yang memandangnya, dari tingkat kesadaran dan pengetahuannya tentang kesehatan. Di Indonesia, faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap mereka salah satunya yaitu pendidikan, bagi mereka yang tingkat pendidikannya rendah khususnya bagi masyarakat awam mereka memandang seorang dokter sebagai manusia setengah dewa yang mampu menyembuhkan segala penyakit. Sehingga profesi kedokteran dituntut untuk berbuat yang terbaik dalam memberikan pelayanan kesehatan tersebut (Kumar, 2015).

Komunikasi antar dokter-pasien akan menjadi masalah utama dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dokter tersebut. (Wahyuni et al., 2013) (Korompis & Tucunan, n.d.). 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. (Steiner-Hofbauer et al., 2018) (Yazdi et al., n.d.).

Di Indonesia sendiri terutama masyarakat di D.I Yogyakarta mempunyai budaya yang sangat erat dengan adat atau tradisi mereka, karena masyarakat di Jawa terutama daerah

keraton di kenal dengan sikap ramah-tamah nya maka salah satu yang dapat dinilai antar dokter-pasien kemungkinan adalah keramahan pelayanannya kepada pasien tersebut. Hal ini yang mendasari penulis untuk meneliti mengenai bagaimana persepsi pasien tentang kriteria dokter yang baik di klinik pratama firdaus.

Karena di Indonesia mayoritas beragama Islam maka mungkin saja pandangan mereka dalam menilai dokter yang baik adalah dokter yang spiritualnya tinggi, toleransi yang tinggi dan langsung manjur setelah berobat. Dokter yang baik akan disenangi oleh banyak pasien, dan juga Allah SWT suka terhadap orang-orang yang berbuat baik. Seperti pada dalil berikut :

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”. QS.Al-Baqarah : 195.

Penulis akan melakukan penelitian ini di Klinik Pratama 24 Jam Firdaus karena merupakan klinik yang telah mendapat penghargaan sebagai pemenang klinik pratama di Yogyakarta. Berlokasi di jalan Kapten Piere Tendean No. 56 Wirobrajan Yogyakarta 55252. Pada tahun 2025 klinik pratama firdaus memiliki visi *center of excellent* untuk pelayanan, pendidikan dan penelitian bidang kesehatan layanan primer di Indonesia. Kegiatan usahanya meliputi poli umum, poli gigi, pelayanan KIA/KB dan USG, pelayanan konseling, klinik berhenti merokok, dan kegiatan senam, edukasi dan home visit pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana persepsi pasien tentang kriteria dokter yang baik di Klinik Pratama Firdaus.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien tentang kriteria dokter yang baik di Klinik Pratama Firdaus.

2. Tujuan Khusus

Mengetahui gambaran deskriptif karakteristik dokter yang baik meliputi keramahan, edukatif, kehandalan dan empati dalam pelayanan di Klinik Pratama Firdaus.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Subyek Penelitian

Manfaat bagi subyek memberikan persepsi untuk evaluasi diri dokter agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dari dokter.

2. Bagi Lokasi Penelitian

Manfaat bagi lokasi penelitian adalah ide untuk meningkatkan kualitas dokter yang ada berdasarkan hasil penelitian ini agar dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di lokasi penelitian.

3. Bagi penulis

Manfaat bagi penulis sendiri adalah untuk menambah pengetahuan penulis dalam bidang etika kedokteran.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan terkait dengan persepsi dokter tentang dokter yang baik adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Judul, Penulis, Tahun	Jenis Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	<i>What Is a Good Doctor?</i> , Steiner-Hofbauer et al., 2018	Kualitatif dan Kuantitatif	Penulis tidak melakukan penelitian secara langsung melainkan sistematik review yang dilakukan review sebanyak 20 artikel dari berbagai negara.	Pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang kriteria dokter yang baik

Tabel 1. (Lanjutan)

No.	Judul, Penulis, Tahun	Jenis Penelitian	Perbedaan	Persamaan
2.	<i>General Population and Medical Student Perceptions of Good and Bad Doctors in Mozambique</i> , Pfeiffer et al., 2011	Kualitatif dan Kuantitatif	Penelitian ini dilakukan secara kualitatif yaitu dengan menggunakan subyek mahasiswa kedokteran meneliti secara langsung dengan wawancara bersama populasi di sekitar mereka. Dan hasil dari penelitian dilakukan analisis data secara kuantitatif oleh peneliti.	Pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang kriteria dokter yang baik
3.	Analisis persepsi kriteria dokter yang baik di klinik pratama firdaus.		Penelitian ini dilakukan secara kualitatif yaitu langsung wawancara dengan dokter sebagai sampel nya.	Pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang kriteria dokter yang baik