

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran dokter sebagai pelayan kesehatan merupakan profesi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pentingnya etika yang baik pada dokter akan menunjang hubungan dokter-pasien yang ideal. Sehingga pasien dapat merasa nyaman dalam masa pengobatan dan meningkatkan angka kesehatan di masyarakat. Oleh karena itu hubungan dokter dengan pasien seharusnya dapat berjalan dengan baik tanpa ada masalah sedikitpun.

Permasalahan utama yang sering terjadi adalah komunikasi dokter-pasien. Terdapat hubungan yang erat antara komunikasi dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Seiring dengan eratnya hubungan tersebut maka bisa disimpulkan semakin buruknya komunikasi dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan tersebut (Wahyuni et al., 2013) (Korompis & Tucunan, n.d.).

Dalam Islam segala sesuatu mengacu pada Al-Qur'an. Manusia seharusnya senantiasa berbuat baik, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an, Allah SWT berfirman :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ
الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُنْفِسِينَ - ٧٧

Artinya : “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.”

Sebagaimana sudah dijelaskan apabila dalam hubungan dokter-pasien mengalami permasalahan, hal ini kemungkinan terdapat perbedaan persepsi antara dokter dengan pasien mengenai pendapat kriteria dokter yang baik. Telah banyak penelitian yang dilakukan di luar negeri mengenai persepsi dokter yang baik menurut pasien dengan hasil yang berbeda-beda tergantung pada adat istiadat dan budaya masing-masing negara (Steiner-Hofbauer et al., 2018) (Yazdi et al., n.d.). Di Indonesia sendiri khususnya Yogyakarta memiliki budaya dan adat yang tentunya berbeda dengan negara lain. Kebudayaan sangat erat kaitannya dengan tradisi atau adat istiadat yang ada dalam masyarakat. Nilai yang ada dalam tradisi atau adat istiadat tersebut tentunya sama dengan

nilai yang terkandung di dalam budaya tersebut yang kemudian menjadi norma sosial yang terabstraksi dalam kehidupan mereka (Listyana & Hartono, 2015). Ini merupakan hal yang mendasari penulis melakukan sebuah penelitian mengenai analisis persepsi kriteria dokter yang baik di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama 24 Jam Firdaus yang berlokasi di jalan Kapten Piere Tendean No. 56 Wirobrajan Yogyakarta memiliki visi menjadi *center of excellence* untuk pelayanan, pendidikan dan penelitian bidang kesehatan layanan primer di Indonesia pada tahun 2025. Jumlah seluruh tenaga kesehatan per November 2016 adalah 21 orang yang terdiri dari 7 dokter umum, 5 dokter gigi, 1 bidan, 5 perawat umum, 2 perawat gigi dan 1 apoteker. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian adalah karena Klinik Pratama Firdaus merupakan klinik yang telah mendapat penghargaan sebagai pemenang klinik pratama di Yogyakarta. Tentunya ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di klinik tersebut sudah baik. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui bagaimana evaluasi diri dokter yang bekerja di Klinik Pratama Firdaus tentang dokter yang baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana persepsi dokter tentang kriteria dokter yang baik di Klinik Pratama Firdaus.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kriteria dokter yang baik.

2. Tujuan Khusus

Memahami persepsi tentang kriteria dokter yang baik menurut dokter di Klinik Pratama Firdaus.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Subyek Penelitian

Studi ini dapat dijadikan evaluasi diri untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik terhadap pasien dan masyarakat.

2. Bagi Lokasi Penelitian

Manfaat bagi lokasi penelitian adalah sebagai ide untuk meningkatkan kualitas dokter yang ada berdasarkan hasil penelitian ini agar menciptakan peningkatan 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 review yang dilakukan sebanyak 20 artikel dari berbagai negara.	Pada penelitian ini sama-sama meneliti tentang kriteria dokter yang baik
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 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