

**PERILAKU PROFESIONAL TENAGA KESEHATAN DAERAH PESISIR  
PADA PELAYANAN KESEHATAN PRIMER PUSKESMAS SUNGAI  
SEMBILAN KOTA DUMAI TAHUN 2014**

**Dicky Pangestu Sandjaya  
Dedi Afandi  
Fifia Chandra  
[dickypangestus@gmail.com](mailto:dickypangestus@gmail.com)**

---

**ABSTRACT**

*One of important aspect to support optimal health care improvement is the availability of health worker who have professional conduct, especially in coastal region. It is due to the low level of public health in the most of the coastal region in Indonesia. Needs of the professional health workers in the coastal region are in the health care center as the first strata health care centers area that become advance in providing services. Exploration method with qualitative approaches was applied as the research design. Seven health care workers of Puskesmas Sungai Sembilan Dumai City were selected as responden by using snowball sampling method. Data were collected by using interview method recorded with an audio recorder. The result of this research showed that all the informants possess altruism, accountability, excellence, honor and integrity. duty and respect for other.*

**Key word** : professional behavior, health-care workers.

**PENDAHULUAN**

Peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia masih terus diupayakan oleh Pemerintah Indonesia. Salah satu aspek penting untuk mendukung peningkatan pelayanan kesehatan yang optimal adalah ketersediaan sumber daya manusia (SDM) kesehatan yang mengacu kepada tenaga kesehatan.<sup>1</sup>

Tenaga kesehatan adalah orang yang bekerja secara aktif dan profesional dalam bidang kesehatan.<sup>1</sup> Profesional sendiri diartikan sebagai tindakan yang dapat dipertanggung jawabkan, didasari oleh keyakinan, kompeten, tepat atau taat asas, cermat, intelektual atau cerdas, etos

kerja, percaya diri atas kemampuan, optimistik, bermoral, dan bersikap serta berpikir positif.<sup>2</sup>

*American Board Council of Internal Medicine* lebih lanjut lagi menyatakan bahwa perilaku profesional tenaga kesehatan dicerminkan dari profesionalismenya. Enam unsur profesionalisme yang harus dimiliki tenaga kesehatan adalah altruisme (*altruism*), akuntabilitas (*accountability*), keunggulan (*excellence*), tugas atau kewajiban (*duty*), kehormatan dan integritas (*honor and integrity*) serta menghormati orang lain (*respect to others*).<sup>3</sup>

Perilaku profesional penting dimiliki oleh seluruh tenaga kesehatan

dalam melaksanakan profesinya. Hal itu dikarenakan profesi tenaga kesehatan berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang menyangkut kehidupan manusia. Selain itu setiap tindakan yang di ambil oleh tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab besar terhadap diri sendiri, pasien, terhadap Tuhan, terhadap kolega profesi kesehatan mereka, juga terhadap pihak ketiga seperti pusat pelayanan kesehatan diantaranya puskesmas maupun rumah sakit dan keluarga pasien.<sup>4</sup>

Dampak akibat tidak di implementasikan perilaku profesional seperti pada profesi dokter, adalah dengan makin tingginya angka pengaduan pasien ke Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia (MKDKI) dari tahun ke tahun. Sekitar 70 % dari pengaduan masyarakat atas praktik kedokteran itu menyangkut perilaku profesional seperti proses komunikasi antara dokter dan pasien yang tidak berlangsung dengan baik.<sup>5</sup>

Permasalahan lain yang dihadapi terkait tenaga kesehatan di Indonesia yaitu dibutuhkanannya peranan tenaga kesehatan yang profesional untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat terutama di daerah pesisir. Hal itu dikarenakan masih rendahnya derajat kesehatan masyarakat di sebagian besar daerah pesisir Indonesia.<sup>6</sup> Indonesia memiliki 8.090 desa pesisir yang tersebar di 300 kabupaten/kota, dimana hampir semua daerah pesisir di Indonesia memiliki permasalahan yang sama. Permasalahan yang ditemukan di daerah pesisir ialah sebagian besar masyarakatnya memiliki tingkat pendapatan dan derajat kesehatan yang rendah, dengan karakteristik masyarakat yang tidak terlalu memperhatikan kesehatan disebabkan karena ketidaksediaan fasilitas, rendahnya pengetahuan dan kurangnya penyuluhan dari pemerintah melalui tenaga kesehatan.<sup>1,6,7</sup>

Kebutuhan akan ketersediaan tenaga kesehatan profesional tersebut diperlukan terutama di Pusat Pelayanan Kesehatan Primer (puskesmas). Hal ini dikarenakan kedudukan puskesmas adalah sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama sehingga menjadi lini terdepan dalam memberikan pelayanan yang profesional demi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.<sup>8</sup>

Kota Dumai merupakan salah satu daerah pesisir yang berada di Provinsi Riau. Puskesmas Kecamatan Sungai Sembilan yang terletak di Kota Dumai berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Riau (2012) terdiri dari satu puskesmas, dan tujuh puskesmas pembantu.<sup>9</sup>

Kecamatan Sungai Sembilan merupakan kecamatan terbesar di Kota Dumai dengan luas wilayah 975,38 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 33.530 jiwa. Lokasi Kecamatan Sungai Sembilan cukup jauh dari rumah sakit yang berada di pusat Kota Dumai, selain itu akses jalan penghubung antar kelurahan yang sulit untuk dilalui dan rata-rata tingkat pendidikan masyarakat yang masih rendah, sehingga peranan tenaga kesehatan yang profesional di Puskesmas Sungai Sembilan sangat penting bagi masyarakat pesisir Kecamatan Sungai Sembilan terutama dalam meningkatkan derajat kesehatan dan memberikan pelayanan kesehatan yang optimal. Tenaga medis yang dimiliki oleh Puskesmas Sungai Sembilan dalam memberikan pelayanan terdiri dari tujuh dokter umum, satu dokter gigi, 24 perawat, 26 bidan.<sup>9,10</sup>

Penelitian mengenai perilaku profesional tenaga kesehatan daerah pesisir ini belum banyak dilakukan. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti perilaku profesional tenaga kesehatan pada pelayanan primer Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai.

## METODE PENELITIAN

Disain penelitian adalah metode kualitatif.<sup>11</sup> Dengan menggunakan metode kualitatif diharapkan peneliti mampu menggali lebih dalam informasi dan data yang ingin didapatkan, yaitu gambaran perilaku profesional tenaga kesehatan di Puskesmas Sungai Sembilan Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai. Waktu pengambilan data dilakukan pada bulan April 2014. Tempat pengambilan data di puskesmas Sungai Sembilan Kecamatan Sungai Sembilan Kota Dumai. Penelitian ini telah dinyatakan lolos kaji etik oleh Unit Tetap Etik Fakultas Kedokteran Universitas Riau dengan nomor 13/UN19.1.28/UEPKK/2014.

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai. Subjek pada penelitian ini adalah tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat dan lain-lain) yang dipilih dengan menggunakan *snowball sampling*<sup>12</sup> yaitu pemilihan subyek penelitian berdasarkan suatu pertimbangan, yang memahami dan memiliki informasi yang diinginkan. Besar sampel tidak dipersiapkan dalam penelitian ini dan penelitian akan dihentikan apabila sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi. Awalnya peneliti menetapkan sampel awal dimana dalam penelitian ini *key informan* awal adalah kepala puskesmas selanjutnya akan ditentukan *key informan* lanjutan.<sup>12</sup>

Penelitian ini akan dilakukan dengan mewawancarai subjek penelitian secara mendalam menggunakan panduan pertanyaan yang telah dipersiapkan dan direkam menggunakan alat perekam. Lalu akan dilakukan proses validitas dan reabilitas data dengan cara *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Data akan ditranskrip, dikoding dan dilakukan pengkategorisasian dengan menggunakan *perspective codes* taksonomi Bogdan dan Biklen. Data selanjutnya disajikan dalam bentuk tekstual.<sup>13,14</sup>

## HASIL PENELITIAN

### *Deskripsi umum tempat penelitian*

Puskesmas Sungai Sembilan dapat ditempuh dengan menggunakan jalur darat dengan jarak tempuh dari pekanbaru selama 5 jam 45 menit (Pekanbaru – Dumai – Sungai Sembilan). Puskesmas sungai Sembilan adalah puskesmas paling utara dari kota Dumai. Puskesmas tersebut memiliki wilayah kerja sebanyak lima kelurahan yaitu Lubuk Gaung, Bangsal Aceh, Tanjung Penyembal, Basilam Baru, dan Batu Teritip. Luas wilayah kerja puskesmas tersebut adalah 975.38 m<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk tahun 2013 tercatat 33.530 jiwa. Puskesmas sungai Sembilan terdiri dari 1 puskesmas rawat jalan, 1 puskesmas rawat inap, 7 puskesmas pembantu (pustu) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam.

Tenaga kesehatan Puskesmas Sungai Sembilan terdiri dari 7 dokter umum, meliputi 1 dokter umum sebagai kepala puskesmas, 2 dokter umum sebagai dokter pelayanan rawat inap dan rawat jalan di Puskesmas Sungai Sembilan, 2 dokter umum yang sedang melakukan tugas belajar, 1 dokter umum yang bertugas di pustu, dan 1 dokter umum yang sedang mengambil cuti, sehingga pada saat penelitian berlangsung, terdapat 2 dokter yang aktif melakukan pelayanan di puskesmas sungai sembilan. Dokter gigi di puskesmas ini hanya tersedia 1 orang dokter gigi. Perawat yang berada di puskesmas terdiri dari 24 orang dengan pembagian, untuk puskesmas induk terdiri dari 8 orang di rawat jalan, 6 orang di rawat inap, 7 orang yang tersebar di puskesmas pembantu, 2 orang perawat yang pindah, dan 1 orang sedang melaksanakan tugas belajar. Bidan di puskesmas sungai Sembilan terdiri dari 26 orang dimana yang berada di puskesmas sungai Sembilan terdiri dari 8 orang, selebihnya tersebar sebagai bidan desa.

Waktu kerja tenaga kesehatan setiap hari senin sampai sabtu, dimana jam pelayanan poli dimulai dari jam 8:00 WIB sampai dengan jam 12:00 WIB, jadwal pulang jam 14:00 WIB, kecuali hari jumat dimulai dari jam 08:00 WIB sampai dengan jam 11:00 WIB. Setiap hari dilaksanakan apel pagi sebelum dimulainya pelayanan dan apel pulang sebelum jam kerja berakhir.

#### *Altruisme*

Altruisme yang merupakan salah satu unsur profesionalisme dapat tergambar dari pernyataan-pernyataan informan yang disesuaikan melalui kata kunci “Mengutamakan kepentingan pasien dan memiliki inisiatif untuk melakukan tindakan menolong secara cepat dan tepat” sebagai berikut:

Informan 1 : “...Tetap dilayani, tapi biasa kita lebih ke IGD kalau begitu, jadi pelayanan kita 24 jam...”

Informan 2 : “...kalau pasien datang jam 2 lewat saya masih di tempat, tetap dilayani... *gak* mungkin ditolak *lah* dek pasiennya, *ga* tega.”

Pada penelitian ini ditemukan pernyataan informan tanpa variasi jawaban. Kemudian peneliti melakukan triangulasi dengan cara *cross check* kepada *key informan* awal dan *key informan* akhir. Peneliti mendapatkan kesesuaian jawaban. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai memiliki gambaran unsur altruisme.

#### *Akuntabilitas*

Peneliti mendapatkan gambaran unsur Akuntabilitas yang dapat diketahui dengan menyesuaikan kata kunci “menanggapi apa yang dibutuhkan pasien, mengikuti kode etik standar praktik dan prosedur dalam pelaksanaan praktik serta berpartisipasi

dalam pencapaian kesehatan masyarakat” didapatkan jawaban sebagai berikut :

Informan 1 : “...Kalau kita jelaskan... Kuncinya *ya* Standar Operasional Prosedur (SOP)...”

Informan 2 : “...Kalau saya selalu *nerangin*...kita *gak* pernah *gak* kasih obat kalau pasien memang membutuhkan obat, *Ya* paling kita cari pilihan obat lainnya sebagai alternatif pilihan kalau stok obatnya habis ...”

Pada penelitian ini ditemukan pernyataan informan tanpa variasi jawaban. Kemudian peneliti melakukan triangulasi dengan cara *cross check* kepada *key informan* awal dan *key informan* lanjutan. Peneliti mendapatkan kesesuaian jawaban. Peneliti juga melakukan *cross check* terhadap anggota masyarakat dan pasien. Anggota masyarakat dan pasien membenarkan pernyataan-pernyataan informan. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai mengandung nilai unsur akuntabilitas.

#### *Keunggulan*

Peneliti mendapatkan gambaran unsur keunggulan yang dapat diketahui dengan menyesuaikan kata kunci “mengikuti pelatihan, seminar dan lain-lain demi meningkatkan standar dan memperluas pengetahuan dengan sumber bacaan” didapatkan jawaban sebagai berikut :

Informan 1 : “...ada, bapak ikut, kadang jadi panitia...*ya* mau *update* ilmu kita kan... Kalau buka internet tiap hari...kalau buletin kesehatan dapat tiap bulan dari kemenkes, kita baca, mana tau ada program baru,

kayak bpjs kan, dan peraturan peraturan gitu..”

Informan 2 : “...saya ada ikut seminar, workshop atau pelatihan gitu.. dalam setahun itu adalah satu kali minimal...yang utama sih ilmu, karna kita kan gak kuliah lagi, update ilmu yang saya dapat dari internet kan cuma satu arah... Kalau dari buku kurang, paling dari internet...”

Dari hasil jawaban informan, didapatkan seluruh *informan* memiliki unsur keunggulan, dimana mereka menyadari pentingnya menambah wawasan dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga kesehatan. Observasi yang dilakukan selama penelitian di puskesmas sungai Sembilan, peneliti tidak menemukan tenaga kesehatan yang mengikuti seminar pada saat penelitian. Berdasarkan *cross check* yang peneliti lakukan menggunakan surat masuk, surat tugas, peneliti menemukan kesesuaian dimana rutin terdapat surat undangan dan surat tugas mengikuti seminar untuk tenaga kesehatan, dan terdapat buletin kesehatan. Hasil *cross check* terhadap *key informan awal* dan *key informan lanjutan* ditemukan kesesuaian dengan jawaban informan bahwa semua tenaga kesehatan yang menjadi *informan* rutin meng-*upgrade* ilmu dengan mengikuti seminar atau pelatihan dan juga membaca informasi kesehatan dari internet serta membaca buletin kesehatan dan bertukar informasi kesehatan dengan teman sejawat. Hal ini menunjukkan seluruh *informan* memiliki nilai kesempurnaan atau keunggulan.

#### *Tugas atau kewajiban*

Peneliti mendapatkan gambaran unsur tugas atau kewajiban yang dapat diketahui dengan menyesuaikan kata kunci “tetap memberikan pelayanan meski pasien tidak

mampu membayar dan merujuk apabila tidak mampu menangani” didapatkan jawaban sebagai berikut :

Informan 1: “...Kalau di sini kita gratis... Tidak ada dikenakan biaya untuk registrasi.. Kalau rawat inap kalau ada kartu jamkesmas nya gratis... Tetap dilayani, kita apapun ceritanya, pokoknya kita layani dulu...sudah tugas kita.. Kalau kasus kasus yang gak bisa kita tangani disini kita rujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)...”

Informan 2 : “...oo kalau disini kita semuanya gratis... kalau saya kalau ada, ya kita tetap layani aja.. Tetap melakukan tugas-tugas.”

Seluruh pernyataan informan diatas mengandung nilai tugas atau kewajiban sesuai dengan kata kunci. Peneliti melakukan triangulasi dengan cara *cross check* atas jawaban informan kepada *key informan awal* dan *key informan lanjutan* serta observasi pasien. Peneliti mendapat hasil yang sama sesuai dengan jawaban informan.

observasi terhadap tugas informan terhadap program pencapaian, dimana masih terdapat beberapa program pencapaian yang belum memenuhi target. Dari hasil wawancara, beberapa informan mengakui keadaan cuaca dan akses jalan mempengaruhi tercapainya program kerja mereka dalam menjalankan tugas.

Selama penelitian, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap kegiatan informan dalam menjalankan tugas, ditemukan satu informan melakukan rujuk ketika terdapat kasus yang tidak bisa ditangani atau memerlukan penanganan khusus di RSUD. Observasi langsung juga menemukan informan tetap hadir dan memberikan pelayanan meskipun insentif

belum keluar. Hal ini menunjukkan seluruh *informan* memiliki unsur tugas atau kewajiban.

#### *Kehormatan dan integritas*

Peneliti mendapatkan gambaran unsur kehormatan dan integritas yang dapat diketahui dengan menyesuaikan kata kunci “membaktikan tugas dan kewajiban, menjaga kerahasiaan pasien, serta bersikap adil dan jujur dalam praktek profesi” didapatkan jawaban sebagai berikut :

Informan 1 : “...Kalau saya gak pernah diminta surat visum... kita gak menyebutkan identitas nya, itu kan rahasia..”

Informan 2 : “...kalau visum belum pernah... kalau buat surat sakit pernah... Saya juga baru mau mengeluarkan kalau *udah meriksa* pasiennya... *Enggak lah*, kita rahasiakan nama pasiennya. paling kita cerita penyakitnya *aja...*”

Nilai kehormatan dan integritas tergambar dari jawaban-jawaban *informan* dan disesuaikan dengan kata kunci. Peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan cara *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan. Observasi langsung oleh peneliti menemukan kesesuaian salah satu *informan* menolak memberikan surat sakit kepada pasien yang datang hanya untuk meminta surat sakit. Seluruh hasil menunjukkan kesesuaian. Ini menunjukkan bahwa para *informan* memiliki unsur kehormatan dan integritas.

#### *Menghormati orang lain*

Peneliti mendapatkan gambaran unsur menghormati orang lain yang dapat diketahui dengan menyesuaikan kata kunci “menghormati pasien dan keluarga pasien, teman sejawat, dan masyarakat” didapatkan jawaban sebagai berikut :

Informan 1 : “...nyaman...akrab, kami disini dengan *open management* ya. Kalau ada masalah kecil apapun ya kita bicarakan. Awalnya masyarakat dengan kita agak anti, tapi pelan pelan kan sudah mulai baik...”

Informan 2 : “...disini termasuk nyaman... Dari segi masyarakatnya, teman kerjanya, sama atasan... Dengan orang orang *gak* ada masalah... Dengan tenaga kesehatan lain tidak ada masalah...”

Peneliti melakukan triangulasi terhadap jawaban *informan* tersebut dengan cara *cross check* jawaban *informan* terhadap *key informan* awal, *key informan* lanjutan serta terhadap anggota masyarakat dan pasien. Terdapat kesesuaian jawaban antara hasil *cross check* dengan jawaban *informan*. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki unsur menghormati orang lain.

## **PEMBAHASAN**

Unsur altruisme pada *informan* di Puskesmas Sungai Sembilan tergambar dari sikap seluruh *informan* untuk tetap melayani pasien. *Informan* bersedia tetap melayani pasien yang datang saat jam kerja telah berakhir. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Myres (dalam Psikologi sosial individu dan teori-teori psikologi sosial) bahwa altruisme merupakan hasrat untuk menolong orang lain tanpa memikirkan kepentingan diri sendiri.<sup>15</sup> Dalam keadaan tertentu, seperti apabila petugas pelayanan di apotek, ataupun petugas meja registrasi telah pulang, mereka merujuk pasien ke IGD 24 jam yang berada di puskesmas tersebut, dengan kata lain *informan* tetap melakukan tindakan untuk menolong. West menyatakan kebiasaan lembaga dan aturan praktek menjadi faktor eksternal yang

mempengaruhi perilaku tenaga kesehatan.<sup>16</sup>

Nilai akuntabilitas terkandung dalam pernyataan-pernyataan informan. Informan menyadari bahwa perannya sebagai tenaga kesehatan adalah penting untuk berpartisipasi dalam pencapaian kesehatan masyarakat dan mencerdaskan masyarakat dibidang kesehatan, dengan tidak terlepas dari kode etik, atau standar yang telah ada. Hal itu sesuai dengan pernyataan Leenan bahwa kewajiban yang timbul dari sifat tenaga kesehatan dimana dokter harus bertindak sesuai dengan standar profesi medis atau menjalankan praktek kedokterannya secara *lege artis*.<sup>17</sup> Sikap seluruh informan yang selalu berupaya untuk menjelaskan mengenai keadaan penyakit pasien, prognosis, dan pecegahan yang harus dilakukan oleh pasien merupakan sikap yang sejalan dengan Undang-Undang Praktek Kedokteran pasal 52 dimana disebutkan bahwa pasien memiliki hak mendapatkan penjelasan secara lengkap tentang tindakan medis, meminta pendapat dokter atau dokter gigi lain, mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan medis, menolak tindakan medis, dan pasien berhak mendapatkan isi rekam medis.<sup>18</sup>

Unsur keunggulan didapatkan hasil bahwa seluruh informan memiliki unsur keunggulan. Informan menyadari bahwa perkembangan ilmu menuntut tenaga kesehatan untuk dapat terus memperluas pengetahuannya. Shrank dkk dalam *Fostering Professionalism in Medical Education : A call for Improved Assessment and Meaningful Incentives* mengatakan bahwa untuk menjaga keunggulan tenaga kesehatan harus berkomitmen untuk belajar seumur hidup.<sup>19</sup> Metode yang paling banyak diikuti oleh informan untuk meningkatkan pengetahuan dalam rangka menjadikan mereka unggul adalah dengan mengikuti pelatihan, seminar, workshop yang rutin diadakan baik oleh dinas, maupun

organiasi profesi informan sendiri. Selain itu tenaga kesehatan juga memanfaatkan internet sebagai media dalam menambah ilmu. Metode dengan membaca buku termasuk yang paling sedikit digunakan oleh informan. Sedangkan hanya satu informan menyatakan bertukar informasi dengan teman sejawat merupakan salah satu metode yang dimanfaatkan oleh informan.

Seluruh informan dalam penelitian ini mengandung nilai tugas dan kewajiban dimana mereka menyadari kewajiban mereka untuk menolong terlepas dari masalah tidak mampu membayar. Para informan mengatakan bahwa di Puskesmas Sungai Sembilan tidak ada pemungutan biaya apapun dalam pelayanan. Ini dikarenakan adanya program pemerintah yang membebaskan masyarakat Kota Dumai dari biaya berobat ke Puskesmas. Sikap informan yang menyadari akan tugas dan kewajiban sebagai seorang tenaga kesehatan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afandi terhadap 400 dokter 64 % setuju dengan pernyataan "Saya bersedia membebaskan biaya pasien yang saya rujuk tanpa saya beri terapi" yang menggambarkan bahwa profesi tidak hanya dihitung dengan materi tetapi menjadi tugas sebagai seorang tenaga kesehatan.<sup>20</sup>

Hasil wawancara menunjukkan seluruh pernyataan informan mengandung unsur kehormatan dan integritas. Informan mengatakan bersedia dan akan kooperatif dalam memberikan keterangan apapun sejujur-jujurnya tanpa ada yang ditutupi untuk kepentingan ahli forensik dan menjaga kerahasiaan pasien. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kepercayaan pasien terhadap kinerja informan. Pada masa sekarang masyarakat sudah lebih mengharapkan tenaga kesehatan profesional yang bersikap adil dan jujur dalam pelayanan kesehatan. Hal itu dikemukakan oleh Cawley dalam *Compassion and Integrity in Health*

*Professions Education.* Dimana ia menambahkan bahwa kehormatan dan integritas seperti menjaga kerahasiaan pasien merupakan nilai-nilai profesional yang penting ditanamkan bagi tenaga kesehatan sejak masa pendidikan.<sup>21</sup>

Seluruh pernyataan informan dalam penelitian ini mengandung nilai menghormati orang lain. Pada penelitian ini tidak ditemukan variasi jawaban untuk nilai menghormati orang lain. Para informan menyatakan bahwa didalam Puskesmas mereka sangat dekat satu sama lain bahkan seperti keluarga. Sikap saling menghormati diwujudkan dengan menjalin komunikasi yang baik antara sesama. Hasil *cross check* dan observasi peneliti menemukan bahwa komunikasi yang lancar antara sesama tenaga kesehatan dan pasien serta masyarakat.

Informan menyadari seluruh profesi di puskesmas merupakan satu lingkup kerja sebagai tim kerja, sehingga harus bisa bekerjasama dengan baik, saling mengingatkan dan membantu, bekerja sesuai dengan batas kompetensi masing-masing dan wewenang jabatan masing-masing, sehingga dapat meminimalisir kesalahpahaman. Basuki dalam jurnal *Majalah Kedokteran Indonesia* menyatakan bahwa salah satu bentuk menghormati rekan sejawat adalah dengan menjalin komunikasi yang baik. Situasi yang nyaman dalam lingkungan kerja terwujud jika tenaga kesehatan dapat mempraktikkan cara-cara komunikasi interpersonal yang baik sesama tenaga kesehatan.<sup>22</sup> Selain komunikasi rutin, terdapat sarana olahraga yaitu tenis meja yang dapat dimanfaatkan oleh tenaga kesehatan untuk berolahraga dan menjalin hubungan yang baik antar sesama tenaga kesehatan.

Untuk dapat memaksimalkan tugasnya dalam melayani pasien, dan membuat pasien puas terhadap pelayanannya, hubungan dengan pasien dilakukan oleh informan dengan menjalin

komunikasi yang baik. Hasil *cross check* terhadap pasien juga ditemukan bahwa informan dalam memberikan pelayanan selalu ramah, sehingga pasien puas dengan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Wahyuni dimana terdapat hubungan antara komunikasi dokter-pasien yang baik dengan tingkat kepuasan pasien berobat.<sup>23</sup>

Sikap saling menghormati yang dilakukan informan terhadap pasien maupun masyarakat, tercermin dari sikap menjalin komunikasi yang baik dan saling keterbukaan dengan pasien. *World Federation of Medical Education (WFME)* 2003 menjelaskan untuk menciptakan komunikasi yang efektif dapat dijalin melalui berkomunikasi dengan kesetaraan, dilandasi empati. Komunikasi tersebut lebih menjamin pesan atau isi komunikasi tersampaikan dan dapat dimengerti sehingga tujuan mulai dari anamnesis, sampai menegakkan diagnosis dan terapi lebih tepat, efektif dan efisien.<sup>24</sup> Melalui komunikasi yang baik, tenaga kesehatan dapat mengurangi rasa sakit yang diderita oleh pasien sehingga pentingnya komunikasi dalam menjalankan profesi sebagai tenaga kesehatan.<sup>25</sup> Hubungan antara informan dan pasien merupakan suatu bentuk hubungan profesional dan timbal balik yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas hasil tindakan kesehatan melalui suatu proses pembinaan pemahaman tentang dua pihak yang sedang berhubungan melalui komunikasi.<sup>26</sup>

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa seluruh informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Sungai Sembilan Kota Dumai mengandung nilai-nilai altruisme, akuntabilitas, tugas atau kewajiban, kehormatan dan integritas serta menghormati orang lain yang dapat dilihat dari pernyataan maupun sikap informan

dalam profesi maupun kehidupan sehari-hari.

Dari hasil penelitian dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi tenaga kesehatan, agar dapat menjadikan unsur profesionalisme sebagai sifat yang diterapkan dalam bekerja agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
2. Bagi puskesmas, agar dapat menjaga keharmonisan, mengembangkan upaya peningkatan kualitas perilaku profesional tenaga kesehatan, seperti rutin mengadakan kegiatan yang dapat menjalin kerjasama antara tenaga kesehatan, pasien, maupun masyarakat. Melakukan pengadaan buku, majalah atau buletin mengenai kesehatan secara rutin untuk tenaga kesehatan, atau komputer yang dilengkapi akses internet untuk mengakses situs resmi kesehatan demi mendukung tenaga kesehatan dalam melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuan.
3. Bagi dinas kesehatan, diharapkan untuk rutin mengadakan pelatihan-pelatihan baik berupa skill maupun pelatihan mengenai ethos kerja guna membantu tenaga kesehatan untuk dapat terus meng-*upgrade* ilmu dibidang kesehatan, atau dengan cara berlangganan journal elektronik untuk memudahkan tenaga kesehatan di puskesmas untuk menambah ilmu dari internet dengan mengakses ke sumber referensi terpercaya. Selain itu dinas kesehatan diharapkan mendukung kegiatan puskesmas dengan melengkapi sarana dan prasarana yang belum tersedia seperti fasilitas kesehatan untuk transportasi laut (ambulance air) yang belum tersedia agar

memudahkan akses tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, maupun mengganti alat-alat yang dapat menunjang kualitas pelayanan tenaga kesehatan secara berkala, serta menghindari keterlambatan pemberian insentif tenaga kesehatan.

4. Bagi pemerintah kota, agar dapat mempercepat pembangunan infrastruktur untuk mendukung tenaga kesehatan, dan perbaikan jalan antar kelurahan agar lebih memudahkan akses tenaga kesehatan menjangkau masyarakat.
6. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini belum memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai perilaku profesional tenaga kesehatan pada pusat pelayanan kesehatan primer (puskesmas) sehingga diperlukan penelitian lanjutan mengenai perilaku profesional tenaga kesehatan pada pusat pelayanan kesehatan primer agar dapat meningkatkan profesionalisme dikalangan tenaga kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Ali PB. Laporan kajian tentang kebijakan perencanaan tenaga kesehatan tahun 2005. Jakarta. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas);2005.
2. Siswanto H. Etika profesi sanitarian dan pembangunan berwawasan kesehatan. Yogyakarta. Graha Ilmu; 2010.
3. American Board of Internal Medicine. Definitions of professionalism; 1999. [diakses tanggal 6 September 2013]. Diunduh dari : <http://www.afmc.ca/pdf/M>

- [edOrgs.pdf](#)
4. John R. Panduan etika medis. Yogyakarta. Tim Penerjemah PSKI FK UMY; 2006
  5. Sugiyatmi TA. Kasus medis vs mutu layanan kesehatan. Yogyakarta. Pusat Kebijakan Pembiayaan dan Manajemen Asuransi Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada; 2011.[diakses tanggal 13 November 2013] Diunduh dari: <http://www.kpmak-ugm.org/2012-05-12-04-54-35/2012-05-12-05-03-45/article/211-kasus-medis-vs-mutu-layanan-kesehatan.html#ixzz2PXFqP2Xj->
  6. Sardiyatmo. Kepedulian masyarakat Pesisir Karimun Jawa terhadap masalah pencemaran. Semarang. Universitas Diponegoro; 2005.[diakses tanggal 20 November 2012]. Diunduh dari: <http://eprintis.undip.ac.id/22440/2/402-ki-fpik-06.pdf>
  7. Rositasari R. Beberapa Aspek Dasar Yang Perlu Diagendakan Dalam pengelolaan Wilayah Pesisir Di Indonesia. Oseana, Volume XXVII, Nomor 3; 2002. [diakses tanggal 20 November 2012]. Diunduh dari : [http://www.oseanografi.lipi.go.id/sites/default/files/oseana\\_xxvii\(3\)19-27.pdf](http://www.oseanografi.lipi.go.id/sites/default/files/oseana_xxvii(3)19-27.pdf)
  8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.128/MENKES/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta; 2004
  9. Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Profil kesehatan provinsi riau. Pekanbaru; 2012.
  10. Badan Pusat Statistik Kota Dumai. Dumai dalam angka 2013. Dumai; 2013
  11. Irawan P. Penelitian Kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial. Jakarta : DIA FISIP UI. 2006.
  12. Wahyuningsih RD. Challenges in implementation of ICT for budget accountability and development of budget information literacy. Jawa Tengah. In International Journal of Administrative Science & Organization, Department of Public Administration, Department of Communication Science Faculty of Social and Political Sciences Universitas Sebelas Maret; 2013
  13. Lexicon AR. Philosophy: who needs it. USA: Signet Books; 1984. (The Ayn Rand Library 61:1) [Diakses tanggal 10 Oktober 2013]. Diunduh dari: [http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2064917/.](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2064917/)
  14. Budiningsih Y. Pemahaman dan aplikasi undang-undang praktik kedokteran, akuntabilitas profesi dan kepastian hukum. Sekretaris MKEK Pusat Ikatan Dokter Indonesia. [Diakses tanggal 09 Oktober 2013]. Diunduh dari : <http://www.cdc.fk.ui.ac.id/UPLOAD/ARTICLE/Pemaparan%20tentang%20UUPK%20&%20Malpraktik.pdf>
  15. Sarwono SW. Psikologi sosial individu dan teori-teori psikologi sosial. Balai Pustaka.Jakarta; 2002
  16. Colin PW. Tait DS. The influence of personal and environmental factors on professionalism in medical education i. NCBI: BMC Medical Education; 2007. [disitasi tanggal 22 September 2013]. Diakses dari <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2064917/>
  17. Arnold L. Assessing professional behavior: yesterday, today, and tomorrow . Kansas: University of Missouri; 2002.
  18. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran
  19. Shrank WH, Reed VA, Jernstedt GC. Fostering Professionalism in Medical Education : A call for Improved Asse

- ssment and Meaningful Incentives. *J Gen Intern Med* 2004; 19: 887-892
20. Afandi D. Kondisi keberlakuan bioetika dalam mekanisme revisi kode etik kedokteran Indonesia: mempertahankan keluhuran profesi di tengah masyarakat plural [disertasi]. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia; 2010
  21. Danielsen R, Cawley J. The internet journal of allied health science and practice, compassion and integrity in health professions education. 2007.
  22. Basuki E. Komunikasi antar Petugas Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia* Volum:58 Nomor : 9, September 2008.
  23. Wahyuni T. Hubungan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien berobat di poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. Padang: Universitas Andalas, *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2013;2(3)
  24. Combes JR, Arespachoga E. Lifelong learning physician competency development. American Hospital Association's Physician Leadership Forum, Chicago; 2012.
  25. Albery PI, Munafo M. Psikologi kesehatan. Yogyakarta. Mitra Setia; 2011
  26. Rika. Perilaku caring perawat dalam melakukan asuhan keperawatan pada pasien di ruang rawat inap rsud dr. te ngku mansyur tanjungbalai. (skripsi). Medan . Universitas Sumatra Utara. 2013