

**PERILAKU PROFESIONAL TENAGA KESEHATAN PADA
PELAYANAN KESEHATAN PRIMER PUSKESMAS PELALAWAN
KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2013**

**Eka Sri Indra Putri
Dedi Afandi
Wiwit Ade Fidiawati**
Ekaindra.putri@yahoo.com

ABSTRACT

Professional behaviour is an effectuate that is expected of health professionals who provide services to the community including remote areas like in the littoral, one of which coastal settlement. This research aims for discovering the professional behaviour of health-care workes of Pelalawan community health center (Puskesmas), Pelalawan Regency that was assessed basing on the six elements of professional behaviour. The design of this reseacrh uses exploration method with qualitative approaches on nine health-care workers of Pelalawan community health center (Puskesmas), Pelalawan Regency, who selected by using snowball sampling method. Data collection was done by interview method and recorded with an audio recorder. The result of this research showed that all informants possess altruism, accountability, excellence, duty, honor and integrity and respect for other, and there are some informant who possess excellence. In general, half of the Pelalawan community health center (puskesmas) health-care workers possess the elements of professional behaviour in carrying their duty, especially in providing service the patients.

Key word : professional behavior, health workers.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menghasilkan kesehatan yang maksimal untuk masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari sarana dan prasarana serta kompetensi sumber daya manusia. Untuk mendukung pencapaian pelayanan kesehatan yang baik

diberikan oleh tenaga kesehatan yang profesional.¹

Perilaku profesional tenaga kesehatan merupakan suatu sikap yang diharapkan dari seorang tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.²

Belakangan ini pelayanan kesehatan dihadapkan dengan berbagai masalah antara lain kritikan dari masyarakat mengenai sulitnya mendapat pelayanan kesehatan yang maksimal serta masalah tenaga kesehatan yang profesional masih kurang dan tidak terdistribusi secara merata. Masyarakat semakin selektif untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Keberhasilan upaya pelayanan kesehatan yang baik juga tidak terlepas dari perilaku profesional tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan tersebut mencakup dokter, perawat, bidan, dan orang – orang yang bergerak dalam pelayanan kesehatan. Perilaku profesional tenaga kesehatan dicerminkan dari profesionalismenya, enam unsur profesionalisme yang harus dimiliki adalah *alturisme (alturism)*, akuntabilitas (*accountability*), keunggulan (*exellence*), tugas atau kewajiban (*duty*), kehormatan dan

integritas (*honor and integrity*), menghormati orang lain (*respect to others*).³

Indonesia memiliki banyak daerah pesisir, pelayanan kesehatan daerah pesisir di beberapa provinsi menjadi salah satu prioritas pembangunan.⁴ Riau merupakan salah satu provinsi yang memiliki beberapa daerah pesisir, salah satunya adalah Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan survei awal Puskesmas Pelalawan diketahui tenaga kesehatan di wilayah Puskesmas Pelalawan terdapat sebanyak satu dokter umum dan satu dokter gigi, sembilan bidan dua perawat, dua farmasi yang melayani penduduk 16.294 jiwa.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin melihat bagaimana gambaran perilaku profesional tenaga kesehatan daerah pesisir pada pelayanan kesehatan primer wilayah kerja Kabupaten Pelalawan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode eksplorasi dengan pendekatan kualitatif.⁵ Metode eksplorasi ini digunakan agar peneliti dapat menggali lebih dalam informasi dan data yang ingin didapatkan yaitu gambaran akan perilaku profesional petugas kesehatan pada pelayan kesehatan primer. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pelalawan Kabupaten Pelalawan pada bulan Desember tahun 2013 dan telah dinyatakan lolos kaji etik oleh Unit Etik Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Riau dengan nomor 236/UN19.1.28/UEPKK/2013.

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Pelalawan Kabupaten Pelalawan. Subjek pada penelitian ini adalah tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat dan lain-lain) yang dipilih dengan menggunakan *snowball sampling*⁶ yaitu pemilihan subyek penelitian berdasarkan suatu pertimbangan, yang memahami dan memiliki informasi yang diinginkan. Besar sampel tidak dipersoalkan dalam penelitian ini dan penelitian akan dihentikan apabila sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi. Awalnya peneliti akan menetapkan sampel awal dimana dalam penelitian ini *key informan* awal adalah kepala puskesmas selanjutnya akan ditentukan *key informan* lanjutan.⁶

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.^{7,8}

HASIL PENELITIAN

Deskripsi umum tempat penelitian

Puskesmas Pelalawan berada di Kecamatan Pelalawan Kabupaten Pelalawan. Puskesmas ini terdapat di Jalan tengku said harun. Akses menuju Puskesmas Pelalawan menggunakan jalur darat dengan kondisi jalan tanah dimana jarak tempuh dari Pekanbaru sekitar 3 jam 30 menit dengan rute Pekanbaru menuju Pangkalan Kerinci menuju Desa Pelalawan. Kondisi jalan yang tanah ini menyebabkan sulitnya mencapai lokasi Puskesmas ditambah lagi dengan pengaruh cuaca yang musim hujan dan banjir. Puskesmas Pelalawan tidak memiliki fasilitas rawat inap maupun instalasi gawat darurat. Puskesmas Pelalawan memiliki dua orang dokter, dua orang perawat, sembilan orang bidan, orang orang tenaga kesehatan lain dan satu orang tata usaha. Puskesmas Waktu kerja tenaga kesehatan dan pegawai Puskesmas Pelalawan dari hari Senin hingga Sabtu dengan jam kerja dan pelayanan dimulai dari jam 08.00-13.00.

Altruisme

Nilai altruisme tergambar dari pernyataan-pernyataan informan yang disesuaikan dengan kata kunci “mengutamakan kepentingan pasien diatas kepentingan pribadi dan memiliki inisiatif untuk melakukan pertolongan segera” seperti :

“kalau ada pasien datang *pas* jam kerja berakhir ya dikerjakan *lah* kalau masih di puskesmas *gak* mungkin *nolak*”

“kalau saya masih dipuskesmas ya saya layani, tetap kami layani, kadang *udah* dikasih tau, namanya juga masyarakat ada yang *gak* ngerti, jum’at misalnya jam 11 sudah tutup tapi kalau kami masih disini ya tetap kami layani”

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 Pelalawan Kabupaten Pelalawan mengandung nilai unsur altruisme.

Akuntabilitas

Nilai akuntabilitas yang juga menjadi salah satu unsur profesionalisme dengan kata kunci yaitu, “memberikan pertanggungjawaban, memenuhi persyaratan kompetensi tertentu dan

melakukan profesi sesuai dengan standar profesi dan kode etik profesi” dapat kita ketahui dari jawaban-jawaban informan sebagai berikut :

“kalau disini pasien ingin taunya tinggi, kalau pasiennya tidak aktif ya kita jelaskan dari awal sampai pasiennya ngerti. Dan mengenai pasien yang dirujuk sampai selesai itu kami pantau, dari awal dirujuk didampingi oleh perawat puskesmas ke rumah sakit dan setelah sembuh atau pasien sudah pulang biasanya pasien ke puskesmas untuk kontrol penyakitnya...”

“...kebanyakan pasien disini diam kalau dikasih tau ya mereka biasa aja, ada yang aktif tapi ya satu-satu, kalau pasiennya tidak aktif ya kita kasih tau dan jelaskan”

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. Peneliti juga melakukan *cross check* terhadap pasien. pasien membenarkan pernyataan-pernyataan informan. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Pelalawan Kabupaten Pelalawan mengandung nilai unsur akuntabilitas.

Keunggulan

Nilai keunggulan yang menjadi salah satu unsur profesionalisme dengan kata kunci terus menerus belajar dan memiliki komitmen belajar sepanjang hayat dan terus meng-*upgrade* ilmu, Terdapat dua variasi jawaban informan, yaitu :

“ada, kadang sesuai program, saya kan bidan dan biasanya itu dari IBI dan sampai ke Pekanbaru kami juga ikut kalau dapat informasi, baru-baru ini saya ikut yang dari Kabupaten sampai mengundang Ula Kamal. Dari organisasi dua kali dalam setahun”

“baca buku saya kurang, gak sempat lagi baca-baca dek”

Terdapat variasi jawaban dimana tidak seluruhnya mengandung nilai keunggulan yang sesuai dengan kata kunci. Observasi langsung oleh peneliti tidak dapat dilakukan saat penelitian berlangsung, namun hasil triangulasi terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan ditemukan kesesuaian dengan jawaban informan bahwa tidak semua tenaga kesehatan rutin membaca buku untuk meng-update ilmu dan mengikuti seminar atau pelatihan. Hal ini menunjukkan sebagian informan memiliki nilai keunggulan.

Tugas atau kewajiban

Nilai tugas dan kewajiban yang juga menjadi salah satu unsur profesionalisme dengan kata kunci yaitu, memberi pelayanan sesuai standar profesi, merujuk apabila tidak mampu menangani dan memahami hak pasien, dapat kita

ketahui dari jawaban-jawaban informan sebagai berikut :

“puskesmas biayanya sudah gratis semuanya termasuk emergency. Kalau mereka gak punya duit, kita liatlah kalau memang butuh pertolongan kali yan tentu kita punya hati nurani juga, ya kita bantu semampu kita...”

“disini tidak ada biaya tambahan, meskipun darurat kan dari puskesmasnya sudah gratis”

Seluruh pernyataan informan diatas mengandung nilai tugas atau kewajiban sesuai dengan kata kunci Berdasarkan hasil observasi dan triangulasi yang dilakukan peneliti terhadap key informan awal dan key informan lanjutan terdapat kesesuaian jawaban yang disebutkan oleh informan, dimana tenaga kesehatan akan tetap memberikan pertolongan walapun pasien tidak memiliki uang dan selanjutnya memberikan solusinya dari pemerintah seluruh pelayanan di puskesmas digratiskan selama jam kerja.

Kehormatan dan integritas

Nilai kehormatan dan integritas yang merupakan salah satu unsur profesionalisme tergambar dari pernyataan-pernyataan informan yang sesuai dengan kata kunci “membaktikan tugas dan kewajiban seperti menjaga rahasia pasien serta adil dan jujur dalam praktik profesi”. Pernyataan-pernyataan informan tersebut adalah sebagai berikut :

“saya belum pernah ikut forensik kematian, kalau ada

hasil visum ya di berikan ke polisi, karena itu permintaan dari kepolisian”

“Pelayanan disini mulainya jam 08.00 sampai 13.00”

Nilai kehormatan dan integritas tergambar dari jawaban-jawaban informan dan disesuaikan dengan kata kunci. Berdasarkan hasil observasi langsung peneliti menunjukkan seluruh informan menggambarkan nilai kehormatan dan integritas, ini terlihat dari kepatuhan tenaga kesehatan terhadap jam kerja yang pulang tepat pada waktunya.

Menghormati orang lain

Nilai menghormati orang lain yang juga menjadi salah satu unsur profesionalisme dengan kata kunci yaitu, menghormati pasien dan keluarga pasien, menghormati teman sejawat dan menghormati masyarakat, dapat kita ketahui dari jawaban-jawaban informan sebagai berikut :

“nyaman, ibuk dimana kerja nyaman aja tergantung kitanya aja. Disini enak dan kompak karena disini daerahnya cukup sulit, tadi adek liatkan ada yang banjir sedikit jalannya, biasanya banjirnya lebih parah, dulu saya tinggal di tanah merah kalau ke puskesmas ya rame-rame sam teman-teman yang lain kadang ada kereta kawan mati kami tolong kadang mendorong mobil, rumah ibuk aja sering masuk banjir. Secara umum baik aja dengan masyarakatnya, masalahnya

mengenai tingkat pengetahuannya tentang kesehatan tergantung tingkat pendidikannya juga...”

“nyaman, dekat dengan masyarakat karena sudah banyak kenal juga lah dengan masyarakat disini, dan dengan teman kerja saya baik-baik saya dan kami disini kompak...”

Hasil triangulasi jawaban informan terhadap *key informan*

Nilai altruisme ini tidak hanya dapat dilihat dari pernyataan informan saja tetapi juga dari sikap informan dalam menjalankan profesi kerjanya sehari-hari. Informan menyatakan bahwa mereka tetap melayani pasien walaupun jam pelayanan telah berakhir dan ada keperluan lain. Hasil triangulasi berdasarkan wawancara terhadap pasien menunjukkan hal yang sama, pasien menyatakan tetap dilayani oleh informan walaupun jam kerja telah berakhir. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryani mengenai altruisme pada kader posyandu, didapatkan hasil bahwa mereka tidak pernah merasa menolong itu semata-mata karena tanggung jawabnya, tetapi faktor manusialah yang menjadi alasan mereka menolong, dan mereka memiliki egosentrisme yang rendah dimana tidak pernah mengharapkan imbalan dari pertolongan yang diberikan pada orang lain, keuntungan yang diharapkan adalah memperoleh perasaan senang dan mendapat kepuasan tersendiri karena dapat menolong orang lain.⁹

awal, *key informan* lanjutan serta terhadap masyarakat juga memperlihatkan kesesuaian jawaban antara hasil triangulasi dengan jawaban informan. Dimana informan selalu berusaha menjalin komunikasi yang baik antara informan-pasien-rekan kerja sehingga tercipta rasa saling menghormati. Hal ini menggambarkan seluruh informan memiliki nilai menghormati.

PEMBAHASAN

Nilai akuntabilitas terkandung dalam pernyataan-pernyataan informan. Informan bertanggung jawab memberikan penjelasan mengenai diagnosis dan prognosis terhadap pasien dan menjawab apapun pertanyaan pasien sesuai dengan keilmuan yang dimiliki. Sementara itu Erfina dkk mengungkapkan bahwa akuntabilitas tenaga kesehatan dalam manajemen pelayanan publik berarti pasien akan menerima apapun yang dibutuhkan dari tenaga kesehatan. Umumnya pasien akan menuntut hak mendapat penjelasan dan pelayanan lengkap sesuai dengan yang mereka butuhkan. Untuk itu tenaga kesehatan sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mengurangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak diperlukan.¹⁰

Terdapat variasi jawaban bahwa tidak semua tenaga kesehatan rutin mengikuti seminar atau pelatihan, tetapi para informan sadar akan pentingnya *update* ilmu untuk diri mereka sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian Hufad menunjukkan bahwa belajar sepanjang hayat merupakan salah

satu pilar penting dalam pembangunan pendidikan di Indonesia. Hal ini berhubungan dengan program pendidikan kedokteran di Indonesia yang nantinya akan menjadi dokter yang akan terjun ke tengah-tengah masyarakat, jika di pendidikan sudah diberikan konsep belajar sepanjang hayat diharapkan nantinya akan bisa diterapkan saat menjadi seorang dokter.¹¹ Dimana ilmu pengetahuan di bidang medis terus berkembang sehingga membutuhkan tenaga kesehatan, terutama dokter, untuk terus memperkaya pengetahuan dan *skill* sesuai dengan perkembangan yang ada.

Tidak semua tenaga kesehatan rutin mengikuti seminar atau pelatihan, ini terlihat dari jawaban pada variasi dua. Hal ini dikarenakan sistem yang ada di Puskesmas dimana pelatihan atau seminar tersebut akan diikuti oleh pemegang program yang sesuai dengan topik pelatihan atau seminar yang ada. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh West mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku profesional dimana keunggulan merupakan salah satu unsurnya. West mengatakan bahwa profesionalisme pada tenaga kesehatan dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu kelembagaan dan aturan praktik.¹²

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 Pelalawan tidak ada pemungutan biaya apapun dalam pelayanan. Ini dikarenakan adanya program pemerintah yang membebaskan

masyarakat Kabupaten Pelalawan dari biaya berobat ke Puskesmas kecuali jika masyarakat berobat ke tempat praktik pribadi. Menurut mereka itu sudah merupakan kewajiban sebagai pelayan masyarakat ditambah lagi mereka juga sudah menerima *reward* yang merupakan hak mereka dari pemerintah.

Unsur nilai kehormatan dan integritas tergambar melalui pernyataan dengan kata kunci “membaktikan tugas dan kewajiban serta bersikap adil dan jujur dalam praktik profesi” Berdasarkan hasil wawancara informan juga menyatakan akan pulang tepat pada waktunya sesuai dengan jam kerja puskesmas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arnold yang menyatakan bahwa kehormatan dan integritas merupakan nilai dalam perilaku profesional tenaga kesehatan.¹³

Seluruh pernyataan informan dalam penelitian ini mengandung nilai menghormati orang lain. Pada penelitian ini tidak ditemukan variasi jawaban untuk nilai menghormati orang lain. Informan menyadari seluruh profesi di Puskesmas adalah suatu 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 menghindari kesalahpahaman.

Nilai menghormati orang lain yang terdapat pada tenaga kesehatan Puskesmas Pelalawan sesuai dengan pernyataan Silverman yang menyatakan sikap profesional seorang dokter ditunjukkan ketika dokter berhadapan dengan tugasnya (*dealing with task*), sikap profesional

ini penting untuk membangun rasa nyaman, aman, dan percaya pada dokter yang merupakan landasan bagi berlangsungnya komunikasi secara efektif.¹⁴

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Pelalawan Kabupaten Pelalawan 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. Sementara pada keunggulan terdapat

1 informan yang tidak memenuhi kata kunci. Ini disebabkan oleh adanya keterbatasan waktu untuk meng-*update* ilmu.

Penelitian ini belum dapat memberi gambaran menyeluruh mengenai perilaku profesional dan belum dapat menyimpulkan bagaimana perilaku profesional tenaga kesehatan jadi diperlukan penelitian lebih lanjut dengan metode yang berbeda sehingga nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan. Untuk instansi terkait seperti puskesmas dapat memberikan penyuluhan mengenai peranan tenaga kesehatan sebagai *role model* di bidang kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak Fakultas Universitas Riau, DR.dr Dedi Afandi Sp.F,DFM dan dr. Wiwit Ade Fidiawati, M.Biomed, Sp.PA selaku Pembimbing, dr. Esy Maryanti, M.Biomed dan dr. Enikarmila Asni, M.Biomed, M.Med.Ed selaku dosen penguji, dan dr.Lily Haslinda, M.Biomed, selaku supervisi yang telah memberikan waktu, pikiran, perhatian, bimbingan, ilmu, petunjuk, nasehat, motivasi dan dorongan kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Retnowati D. kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang. Semarang; 2008 [disitasi

tanggal 28 November 2013].Diakses dari http://eprints.undip.ac.id/13683/1/D2A004026_Dinik_Retnowati.p

2. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 374 tahun 2009 Tentang Sistem Kesehatan Nasional.
3. American Board of Internal Medicine. *Definitions of Professionalism*. 1999 [disitasi tanggal 2 November 2013]. Diakses dari : <http://www.afmc.ca/pdf/Med.pdf>
4. Rositasari R. BeberapaAspekDasar Yang Perlu Diagendakan Dalam Pengelolaan Wilayah Pesisir Di Indonesia. Jakarta; 2002 [disitasi tanggal 2 November 2013]. Diakses dari :

[http://www.oceanografi.lipi.go.id/sites/default/files/oseana_xxvii\(3\)19-27.pdf](http://www.oceanografi.lipi.go.id/sites/default/files/oseana_xxvii(3)19-27.pdf)

5. Tumbelaka AR, Riono P, Sastroasmoro S, Wirjodiarjo M, Pudjiastuti P, Firman K. Pemilihan Uji Hipotesis. Dalam : Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar – dasar metodologi penelitian klinis. Edisi ke – 2. Jakarta : CV. Sagung Seto; 2002 : 240-58
6. Irawan P. Penelitian Kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu – ilmu sosial. Jakarta : DIA FISIP UI; 2006
7. Madiyono B, Moeslichan S, Sastroasmoro S, Budiman I, Purwanto SH. Perkiraan besar sampel. Dalam : Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar – dasar metodologi penelitian klinis Edisi ke – 2. Jakarta : CV. Sagung Seto; 2002:259-86
8. Sastroasmoro S. Pemilihan subyek penelitian. Dalam Sastroasmoro S, Ismael S (editor). Dasar – dasar metodologi penelitian klinis. Jakarta : Sagung Seto; 2002: 67 – 78.
9. Maryani T. Gambaran altruisme pada diri relawan dalam proyek penanggulangan kemiskinan di pekotaan. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia; 2007
10. Erfina, Alwi, Farid M. Akuntabilitas manajemen pelayanan kesehatan masyarakat miskin di Kabupaten Sidenreng Rappang. Makasar: Universitas Hasanudin; 2013
11. Hufad A. Studi tentang implementasi program belajar sepanjang hayat di indonesia. Bandung: 2010 [disitasi tanggal 3 Maret 2014]. Diakses dari : http://file.upi.edu/Direktori/P/ROCEEDING/seminar_Internas.NFE/STUDI_TENTANG_IMPLEMENTASI_PROGRAM_BELAJAR_SEPANJANG_HAYAT_DI_INDONESIA.pdf
12. West CP, Shanafelt TD. The influence of personal and enviromental factors on professionalism in medical education. BMC Medical Education; 2007, 7:29 doi :10.1186/1472-6920-7-29
13. Arnold L. Assessing professional behaviour: yesterday, today, and tomorrow. Kansas: University of Missouri; 2002
14. (komunikasi efektif dokter-pasien.jakarta 2006, http://kars.or.id/index.php?option=com_docman&task=download&gid=236&Itemid=75)