



Review

Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan Kolaborasi Inter Profesi di Rumah Sakit

Laras Surakusuma¹, Abdiana², Rauza Sukma Rita³, Firdawati⁴, Rina Gustia⁵, Miftah Irramah⁶.

¹ S1 Profesi Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

² Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

³ Bagian Ilmu Biomedik Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

⁴ Bagian Ilmu Kesehatan dan Kedokteran Komunitas Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, Padang 25163, Indonesia

⁵ Bagian Ilmu Kesehatan Kulit dan Kelamin Fakultas Kedokteran Universitas Andalas, RSUP Dr. M. Djamil, Padang 25163, Indonesia

⁶ Bagian Fisiologi Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang 25163, Indonesia

ABSTRACT

Abstrak

Latar Belakang: Kesehatan merupakan hak dari semua masyarakat Indonesia seperti yang telah dicantumkan UU kementkes RI Nomor 23 Tahun 1994. Kolaborasi inter profesi dilakukan pada pelayanan kesehatan Indonesia demi menunjang pelayanan kesehatan yang baik. Kolaborasi inter profesi mulai diterapkan dalam bentuk pendidikan inter profesi untuk mahasiswa maupun mahasiswi tenaga kesehatan. Hal ini dilakukan guna membantu memperkenalkan dan membiasakan praktik kolaborasi antar tenaga kerja kesehatan di pelayanan kesehatan. Rumah sakit umum merupakan tempat pelayanan kesehatan yang sangat universal, oleh karena berbagai macam pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan di rumah sakit umum, kejadian kolaborasi inter profesi di rumah sakit umum seharusnya menjadi hal yang biasa. Kenyataannya ketimpangan inter profesi masih terjadi pada praktek sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kolaborasi inter profesi dapat memengaruhi kinerja kerja tenaga kesehatan dimata masyarakat dalam segi kepuasan pelayanan.

Objektif: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan masyarakat dengan kolaborasi inter profesi di rumah sakit umum.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kajian literatur dengan menggunakan metode *prisma checklist* sebagai *critical appraisal*. Penelitian ini dilakukan dengan menyaring sampel jurnal melalui *database online* yaitu *google cendekia*, SINTA, GARUDA, PUBMED, serta DOAJ. Penelitian ini menggunakan kata kunci *patience satisfaction* (kepuasan pasien), *Interprofessional collaboration*, serta *General hospital* (rumah sakit umum).

Hasil: Hasil dari penelitian ini ditemukan sebanyak 101 Jurnal dalam rentang waktu publikasi 2015-2022. Sebanyak 7 Jurnal dapat dianalisis menggunakan metode *prisma checklist* dengan topik hubungan tingkat kepuasan masyarakat dengan

pelayanan kolaborasi inter profesi di rumah sakit umum.

Kesimpulan: kinerja tenaga medis memiliki pengaruh dalam tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien. Kolaborasi inter profesi dengan metode multidisiplin dapat menambahkan kenyamanan pada pasien. Metode multidisiplin membuka ruang diskusi dalam menentukan keputusan akhir dalam mengambil tindakan untuk pasien. Tidak hanya itu, dengan metode multidisiplin, tenaga medis juga mendapatkan wawasan baru mengenai praktik pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kolaborasi Inter Profesi, Rumah sakit umum

Abstract

Background: Indonesian have the right to obtain full health services that protected under the professional ethics standard. In order to support good health services, inter-professional collaboration is applied in all Indonesian health services. Inter-professional collaboration has begun to be implemented as inter-professional education for medical students. This method is done to help introduce and familiarize the practice of collaboration between medical workers in health services. General hospitals, as the universal health services, has the differences in the number of diseases and patient care than any other type of hospital. Therefore this research focus on general hospitals because of its function on general treatments made it the right place for inter-professional collaboration. **Objective:** This study aims to determine the relation between community satisfaction level and interprofessional collaboration (IPC) on general hospital

Methods: We used literature review using the prism checklist method as a critical appraisal. We filtered journals through the online database: Google Scholar, SINTA, GARUDA, PUBMED, and DOAJ. We used keywords: *patience satisfaction*, *interprofessional collaboration*, and *general hospital*.

Results: We identified 101 journals in 2015-2022 publication period. 7 journals analyzed using the prism checklist method on the relationship between community satisfaction levels and inter-professional collaboration services in general hospitals.

Conclusion: the performance of medical personnel influences satisfaction and patient health. IPC with multidisciplinary methods may improve patients' comfort. The multidisciplinary method opens up room for discussion in determining the final decision in taking action for the patient. With multidisciplinary method, medical staffs also gain new insights into the practice of health services..

Keyword: Public health, Patience Satisfactions, Interprofessional Collaboration, General hospital.

Apa yang sudah diketahui tentang topik ini?

Kepuasan masyarakat atau kepuasan pasien merupakan reaksi pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman dirinya maupun keluarga.

Apa yang ditambahkan pada studi ini?

Hubungan kepuasan masyarakat dengan kolaborasi inter profesi di rumah sakit umum

CORRESPONDING AUTHOR

Phone: +6281372801892

E-mail: larasurakusuma@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Received: December 12th, 2022

Revised: February 21st, 2023

Available online: March 24th, 2023

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi standar serta pelayanan yang memberikan rasa puas pada masyarakat atau pasien.¹ Kepuasan pasien merupakan reaksi pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman dirinya sendiri.² Kepuasan pasien juga merupakan elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan serta berperan sebagai salah satu indikator keberhasilan dari suksesnya pelayanan kesehatan.³

Sistem pelayanan kesehatan dikatakan mempunyai kualitas yang baik jika tersedia (*available*), terjangkau (*accessible*), tepat kebutuhan (*appropriate*), tepat sumber daya, dan tepat standar profesi.⁴ Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan perlu dilaksanakan sebagai upaya untuk menilai dan memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.⁴

Salah satu metode untuk menilai kepuasan pasien adalah metode kuesioner SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kualitas, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).⁵ Selain kuesioner SERVQUAL, pengukuran kepuasan pasien juga dapat dicapai dengan menggunakan metode kuesioner *Likerts Scale* untuk mengukur kinerja tenaga medis di lapangan dengan menilai sikap tenaga medis, serta bagaimana tenaga medis memperlakukan pasien di beberapa tingkat pelayanan kesehatan yang berbeda.⁶

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien adalah adanya kolaborasi antar profesi di Pelayanan Kesehatan.⁷ Suatu aktivitas kerjasama antar profesi dengan latar belakang yang berbeda atau yang lebih dikenal dengan istilah *Interprofessional Collaboration* (IPC) merupakan layanan kolaborasi tenaga medis yang digunakan para profesional dalam memecahkan masalah serta memberikan pelayanan optimal pada masyarakat.²

Implementasi IPC dapat ditemukan di bagian-bagian rumah sakit umum, contohnya penerapan IPC dalam Unit Gawat Darurat (UGD), ruang operasi, bangsal, serta klinik rawat jalan.⁸ Beberapa elemen krusial yang dapat menentukan keberhasilan terbentuknya IPC antara lain adalah: *coordination* (bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama), *cooperation* (terdapat kontribusi antar tim, saling memahami dan menghargai anggota tim lainnya), *shared decision making* (melakukan negosiasi, komunikasi, keterbukaan, kepercayaan dan menghargai kesetaraan kekuasaan), dan *partnerships* (hubungan yang dikembangkan dari waktu ke waktu).⁹

Pada penelitian yang dilakukan Kwateng K.O,dkk (2017) di Nigeria, terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien di pelayanan rumah sakit umum dengan pelayanan di rumah sakit swasta.⁵ Pasien yang berobat di rumah sakit swasta lebih menunjukkan kepuasan dalam hal pendekatan secara personal dan pelayanan publik.⁵ Penelitian ini menjadi acuan untuk perbaikan rumah sakit di negara tersebut.⁵

Hasil dari penelitian ini mengakibatkan diadakannya pertemuan petinggi rumah sakit untuk merencanakan peningkatan pelayanan dengan memberikan pelatihan untuk tenaga kesehatan maupun medis secara berkala dan rencana pemberian insentif untuk penyetaraan pelayanan.⁵ Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai hubungan kepuasan pelayanan masyarakat dengan kolaborasi antar profesi di Rumah Sakit Umum.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kajian literatur dengan menggunakan metode *prisma checklist* sebagai *critical appraisal*. Penelitian ini dilakukan dengan menyaring sampel jurnal melalui *database online* yaitu *Google Cendekia*, *SINTA*, *GARUDA*, *PUBMED*, serta *DOAJ*. Penelitian ini menggunakan kata kunci *patience satisfaction* atau kepuasan pasien, kolaborasi inter profesi atau *Interprofessional collaboration*, serta *General hospital* atau rumah sakit umum.

Strategi yang digunakan untuk menyeleksi artikel menggunakan *PICOS framework* yang dimasukkan ke dalam tabel yang telah disediakan sehingga bertujuan untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Desain penelitian yang dilakukan adalah non-eksperimental dengan pendekatan potong lintang karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kolaborasi antar profesi di rumah sakit umum dengan melihat fenomena permasalahan yang muncul.

Populasi penelitian adalah data yang digunakan dalam hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel jurnal bereputasi, baik nasional maupun internasional dengan tema yang sudah ditentukan. *Database* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Google Cendekia*, *GARUDA* (Garba Rujukan Digital), *SINTA* (*Science Technology Index*), *DOAJ* (*Directory of Open Access Journals*), serta *PubMed*.

Kriteria inklusi yang digunakan adalah:

- Artikel yang ditulis dalam Bahasa Indonesia dan Inggris.
- Ukuran hasil diperlukan termasuk data kepuasan pasien yang dikumpulkan secara langsung dari populasi pasien mana pun.
- Artikel yang ditulis dalam rentang tahun 2015 – 2022.

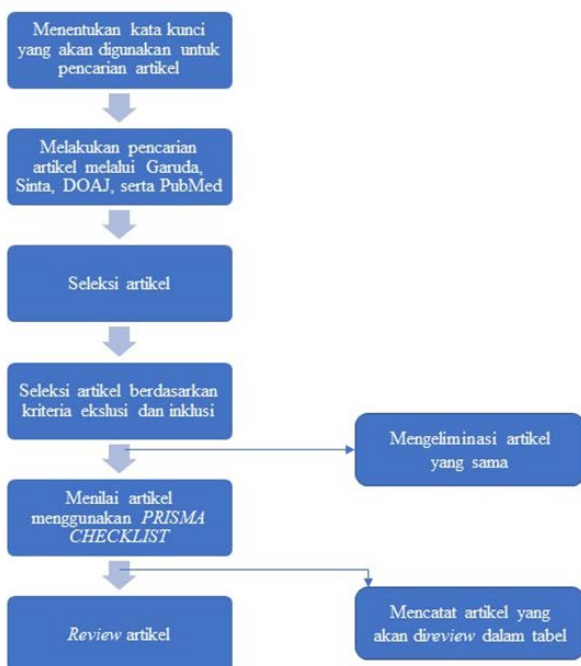
Tabel 1 Kriteria Inklusi dan Eksklusi menggunakan PICO

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
<i>Problem/ Population</i>	Jurnal kesehatan dengan topik penelitian yang sesuai dengan tema penelitian yaitu hubungan kepuasan pasien maupun keluarga pasien terhadap pelayanan rumah sakit	Jurnal kesehatan dengan topik penelitian yang tidak sesuai tema penelitian
<i>Intervention</i>	Jurnal penelitian dengan yang diintervensi dengan kolaborasi inter-profesi	Jurnal tanpa intervensi
<i>Comparison</i>	Adanya kolaborasi antar profesi antar profesi di pelayanan kesehatan yang berujung kepada tingkat kepuasan pasien	Penelitian tanpa adanya kolaborasi antar profesi antar profesi di pelayanan kesehatan yang berujung kepada tingkat kepuasan pasien
<i>Outcome</i>	Adanya hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kolaborasi antar profesi di pelayanan kesehatan	Tidak adanya hubungan tingkat kepuasan pasien dengan kolaborasi antar profesi di pelayanan Kesehatan
Tahun terbit	Jurnal tahun 2015-2022	Jurnal sebelum tahun 2015
Bahasa	Artikel bahasa indonesia & bahasa inggris	Artikel selain bahasa indonesia & bahasa inggris

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel yang Diteliti

Variabel	Definisi Operasional
Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat atau kepuasan pasien merupakan reaksi pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman dirinya maupun keluarga.
Kolaborasi Inter-profesi	Kolaborasi Inter-profesi adalah adanya pelayanan dan penyelesaian masalah kesehatan oleh berbagai bidang dengan keahlian serta profesi yang berbeda ² . Inter profesi yang dimaksud merupakan inter profesi tenaga medis dengan tenaga kesehatan. Mengacu pada putusan MK 82/2015, dokter dan dokter gigi merupakan tenaga kesehatan, sementara untuk tenaga medis antara lain tenaga keperawatan, tenaga psikologis klinis, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian (apoteker dan teknis kefarmasian), , tenaga keteknisan medis (perekam medis dan informasi kesehatan, penata anestesi) dan tenaga kesehatan lain berdasarkan acuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
Pelayanan di Rumah Sakit Umum	Implementasi pelayanan di rumah sakit umum seperti di dalam Unit Gawar Darurat, ruang operasi, bangsal pasien, serta klinik rawat jalan

Setelah dilakukan pencarian artikel yang sesuai dengan kriteria di atas, dilakukan metode penyaringan data sesuai bagan alur berikut.



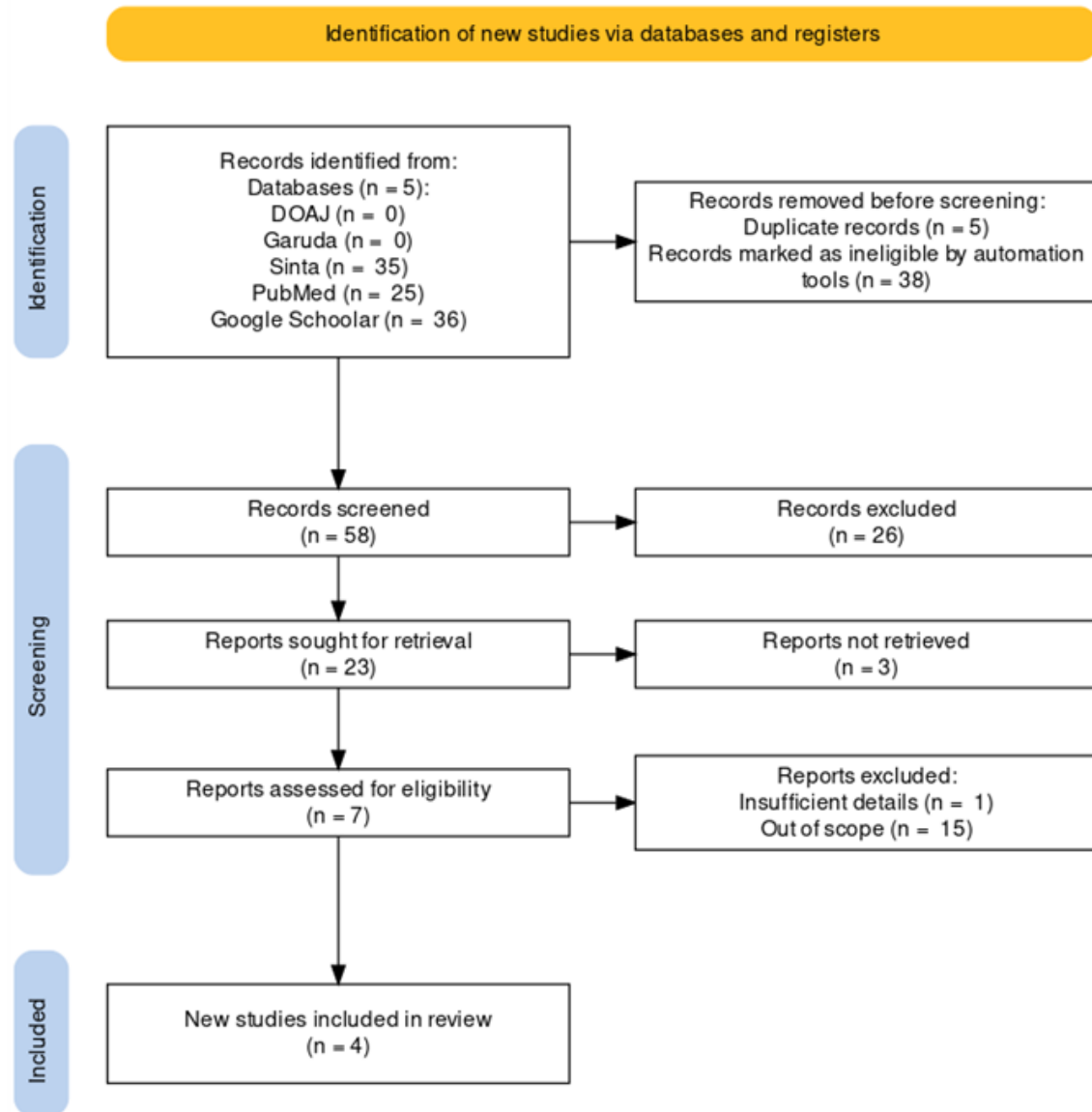
Gambar 1. Bagan Alur Penelitian

Hasil

Hasil dari pencarian artikel menghasilkan 58 artikel, dengan 50 di antaranya dikeluarkan karena tidak berkaitan dengan hubungan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat, tidak bisa didapatkan secara lengkap, serta artikel yang merupakan *literature review*. Proses pemilihan literatur ini menyisakan 7 artikel untuk ditinjau.

Total sebanyak 106 artikel yang telah dipilih menjalani seleksi sesuai dengan alur. Proses penyaringan artikel dimulai pada tahap pertama yaitu eliminasi duplikasi artikel serta seleksi keabsahan artikel. Terdapat total 58 artikel dari seleksi artikel pertama. Seleksi artikel tahap kedua dilakukan dengan mengeliminasi artikel yang tidak memiliki hubungan dengan topik penelitian.

Terdapat total 23 artikel setelah dilakukan eliminasi tahap dua. Eliminasi artikel tahap ketiga dilakukan untuk mengeliminasi artikel yang tidak dapat dibuka karena sumber artikel tidak dapat diakses. Setelah dilakukan seleksi artikel tahap keempat dan menyingkirkan artikel dengan informasi yang kurang jelas, didapatkan hasil 7 artikel untuk diulas dalam kajian literatur ini.



Gambar 2. Bagan Prisma hasil penelitian

Tabel 3. Hasil penelitian

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Desain penelitian, sampel, variabel, instrumen	Hasil	Kesimpulan
1.	Widyaningrum, dkk, 2018	Desain : <i>cross-sectional</i> . Sampel : ibu hamil di Rs. Kariadi Semarang Variabel : kepuasan ibu hamil pada IPE mahasiswa Instrumen : kuesioner, SPSS 21 analisis univariat	Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa 51,8% ibu hamil merasa puas dengan program kolaborasi inter profesi yang dilakukan mahasiswa kedokteran FK Undip di Malang.	Ibu hamil sebagai koresponden dari penelitian ini memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap kualitas mahasiswa pada program kolaborasi inter profesi.
2.	Shimmura & Tadaka, 2018	Desain : <i>qualitative descriptive</i> Sampel : 234 orang tua pasien dengan anak berkebutuhan khusus Variabel : kepuasan orang tua pasien pada pelayanan rumah sakit di Yokohama Instrumen : kuesioner	Hasil dari penggunaan kolaborasi inter profesi untuk menunjang perawatan pada anak dengan masalah kompleksitas, menunjukkan kenaikan 12% pada tingkat kepuasan orangtua pasien terlibat.	Pengembangan dapat dilakukan untuk menunjang penelitian selanjutnya mengenai kolaborasi inter profesi pada penanganan medis anak dengan kebutuhan khusus.

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Desain penelitian, sampel, variabel, instrumen	Hasil	Kesimpulan
3.	Notosoegondo, dkk 2019	Desain: deskriptif kualitatif. Sampel: mahasiswa, residen, perawat Rs. Kariadi Semarang Variabel: peningkatan performa tenaga medis pada kepuasan masyarakat Instrumen: instrumen	Hasil penelitian menunjukkan kenaikan 45.61% pada performa kolaborasi inter-profesi setelah diterapkan kolaborasi inter-profesi untuk tim PPDS dan Ners yang terlibat dalam penelitian. Terdapat peningkatan 20.61% pada kepuasan pasien RS.Dr Kariadi Semarang.	Perlunya diadakan lingkungan belajar yang mendukung kolaborasi interprofesi. Perlu diadakan protokol untuk menunjang keberhasilan program kolaborasi interprofesi di RS. Dr. Kariadi Semarang. Penulis menyarankan tinjauan lebih lanjut untuk regulasi peraturan mengenai kolaborasi inter profesi ini, panduan WHO dapat dijadikan acuan.
4.	Urruticoechevarana A, dkk, 2017	Desain: <i>cohort study</i> Sampel: 112 pasien dengan persentase penyakit psoriasis artritis 58.9%, 11,6% penyakit inflamasi lainnya serta sisanya berobat pada dokter umum Variabel: Instrumen: kuesioner	Terdapat kenaikan persentase kepuasan sebanyak 95.4% pada unit penanganan multidisiplin dibandingkan dengan penanganan biasa, serta kenaikan 93% pada pelayanan pemberian informasi dari cara pemberian informasi sebelumnya.	Terdapat peningkatan kepuasan pada pasien yang ditangani dengan tim perawatan yang menggunakan teknik multidisiplin untuk penanganan pasien.
5.	Vegel VD, dkk, 2020	Desain: <i>cohort study</i> Sampel: pasien CAD yang dirawat rentang tahun 2011-2016 Variabel: kepuasan pasien pada pendekatan <i>patient centered</i> Instrumen: kuesioner	Respon pasien terhadap penanganan yang diberikan meningkat 32.2% pada kepuasan pelayanan.	Pasien yang ditangani dengan intervensi kolaborasi profesi dan pendekatan <i>patient centered</i> memiliki kepuasan yang signifikan dibanding tanpa intervensi.
6.	Marcussen M, Norgaard B, Borgnakke K, dan Arnfred S, 2020	Desain: <i>cohort study</i> Sampel: keluarga pasien Variabel: kepuasan pelayanan keluarga pasien pada pelayanan yang diintervensi dengan penambahan IPC Instrumen: kuesioner	Kelompok sebelumnya melaporkan status kesehatan mental yang lebih baik daripada yang terakhir; perbedaan rata-rata pasca intervensi di antara mereka adalah 5,30 (95% CI 2,71-7,89; p = 0,001; SF-36), dengan ukuran efek 0,24. Pasien kelompok intervensi juga mencetak lebih tinggi pada kepuasan	Hasil yang didapatkan bahwa pasien menunjukkan peningkatan kualitas hidup serta merasa puas dengan penanganan komprehensif dari tim medis daripada saat ditangani dengan satu profesi saja.
7.	Victor Cao, BS, dkk. 2017	Desain: Cross section Sample: keluarga pasien Variabel: kepuasan pada pemberian informasi dan keterlibatan keluarga pasien oleh residen, perawat, praktisi medis dan terapis pernapasan Instrumen: kuesioner	Terdapat peningkatan 1,9% dari 81,9% pada performa residen, peningkatan sebanyak 25,7% dari 39,5% untuk perawat dan 26,5% dari 39,1% untuk praktisi terapis pernapasan. Persentase tersebut menunjukkan peningkatan kepuasan pasien pada pembaruan layanan dengan metode IPC	Pasien dan keluarga pasien cenderung lebih puas saat mendapatkan perawatan dengan kerjasama tim yang melibatkan keluarga pasien untuk bertukar informasi.

Pembahasan

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan.¹⁰ Kepuasan

masyarakat dapat dinilai melalui komunikasi pada saat berkonsultasi dengan tenaga medis dan bagaimana masyarakat terlibat pada proses keputusan kesehatan. Interaksi dan komunikasi yang efektif dan berkesinambungan merupakan

penentu dari kepuasan pasien, rawat inap dan pemulihan.¹¹

Perilaku seorang dokter merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan.¹⁰ Pelayanan kesehatan di rumah sakit umum merupakan pelayanan kesehatan yang dapat dijadikan contoh untuk melihat kepuasan pasien.¹⁰ Pasien dengan latar belakang dan keluhan yang heterogen membuat petugas kesehatan harus terampil dalam menangani keluhan serta pertanyaan pasien.¹⁰

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pasien mengharapkan interaksi yang nyaman dan hangat dengan dokter yang tampaknya kompeten secara teknis dan memberikan informasi yang memadai tentang penyakitnya.¹⁰ Selain itu, penelitian ini mengungkapkan bahwa cara bagaimana dokter bermediasi dengan pasien perihal penyakit yang dialaminya juga menghasilkan masukan yang positif dan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.¹⁰

Pelayanan Kolaborasi Inter Profesi

Institute of Medicine (IOM) dan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah menerbitkan rekomendasi yang menyoroti potensi peningkatan perawatan pasien dan komunikasi inter profesi dengan praktik multidisiplin.¹² Penggunaan simulasi adalah salah satu pendekatan untuk menawarkan pengalaman *Interprofessional Education* (IPE) berkualitas tinggi yang mencerminkan *Interprofessional Collaborative Practice* (IPCP) yang sebenarnya dan telah terbukti meningkatkan pengetahuan, perilaku, dan keterampilan dalam profesi kesehatan siswa.¹²

World Health Organization (WHO) juga menekankan pentingnya pendidikan inter profesi dalam pengembangan tenaga kerja kesehatan untuk mencapai sistem kesehatan yang lebih aman.¹³ Contoh dari praktik kolaborasi inter profesi yang dipengaruhi pendidikan inter profesi ada dalam penelitian yang dilakukan Burford B, dkk, (2020) dengan hasil yang menunjukkan adanya perubahan cara kerjasama tim profesional saat dilakukan simulasi IPE (sim-IPE).¹⁴

Salah satu bentuk kerjasama inter profesi yang baik adalah dengan terciptanya komunikasi yang baik.¹¹ Komunikasi dapat menjadi tolak ukur penilaian kepuasan pasien.¹¹ Interaksi dan komunikasi yang efektif dan berkesinambungan merupakan penentu penting dalam kepuasan

pasien, rawat inap dan pemulihan.¹¹ Keterampilan komunikasi profesional kesehatan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan diperhatikan.¹¹

Ditemukan dari penelitian Kippenbrock, dkk (2014) bahwa keterampilan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien.¹⁵ Perawatan oleh tenaga medis profesional membutuhkan penalaran kritis yang kuat, penilaian klinis yang baik, komunikasi, dan keterampilan penilaian.¹⁵ Studi pada subjek telah menunjukkan peningkatan yang signifikan terhadap kepuasan pasien setelah pelatihan komunikasi untuk dokter.¹⁵

Ketika Pelaksanaan kolaborasi inter profesi dilakukan secara disiplin dan bersamaan, administrasi rumah sakit dan semua otoritas harus memberikan yang terbaik untuk melayani.¹⁶ Survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh penelitian terdahulu di Pakistan menunjukkan bahwa kepuasan pasien mendukung pernyataan bahwa peningkatan pelayanan yang dimulai dengan menaikkan mutu sumber daya manusia lebih efektif untuk negara berkembang.¹⁶

Komunikasi yang jelas juga diperlukan untuk perawatan medis yang baik sehingga pasien perlu memahami sepenuhnya stadium penyakit, prognosis, dan pilihan terapi untuk membuat keputusan yang tepat tentang perawatan kesehatan mereka.¹⁶ Komunikasi sangat penting dalam onkologi mengingat kompleksitas dan toksisitas pengobatan.¹⁷

Hubungan Kepuasan Masyarakat dengan Kolaborasi Inter Profesi

Pelayanan kesehatan menganggap kepuasan pasien sebagai elemen utama peningkatan dan kualitas sistem pemberian layanan.¹⁶ Kepuasan pasien dengan keahlian profesional dalam melakukan kerjanya, berhubungan positif dengan upaya peningkatan mobilisasi pasien antar pelayanan kesehatan.¹⁵ Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) juga memasukkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator inti dari sembilan indikator penting yang digunakan untuk mengukur kualitas pemberian layanan kesehatan.¹⁵

Survey kepuasan pasien yang dilakukan oleh penelitian terdahulu di Pakistan menunjukkan bahwa kepuasan pasien mendukung pernyataan bahwa peningkatan pelayanan yang dimulai

dengan menaikkan mutu sumber daya manusia lebih efektif untuk negara berkembang.¹⁶

Komunikasi yang jelas juga diperlukan untuk perawatan medis yang baik sehingga pasien perlu memahami sepenuhnya stadium penyakit, prognosis, dan pilihan terapi untuk membuat keputusan yang tepat tentang perawatan kesehatan mereka.¹⁶ Komunikasi sangat penting dalam onkologi mengingat kompleksitas dan toksisitas pengobatan.¹⁷

Hubungan yang kuat dalam tim diharapkan dapat berkontribusi pada pemberian layanan yang efektif dan peningkatan hasil kesehatan pasien.¹⁸ Studi yang dilakukan di RS poli jiwa rumah sakit umum slagelse denmark menunjukkan perbedaan pada pasien dengan penanganan tim medis yang lengkap serta dengan penanganan uni profesi. Studi ini dilakukan dengan desain quasi-experimental.¹⁹

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pasien memiliki status mental yang lebih baik dibandingkan kelompok tanpa intervensi penanganan kolaborasi inter profesi.¹⁹ Penelitian yang dilakukan oleh Cao Victor, dkk, 2017, menjelaskan bahwa penambahan interaksi antar tenaga medis dengan cara pertukaran informasi setelah pergantian sesi dengan melibatkan tenaga medis sesudahnya, memiliki dampak baik pada kepuasan pasien serta keluarga pasien.²⁰ Residen, perawat, farmasi dan mahasiswa kedokteran turut serta menjadi faktor penentu keberhasilan penelitian ini.²⁰ Pertukaran data yang komprehensif menimbulkan perubahan pada tingkat kepuasan pasien sebesar ($p = <0.01$) yang memiliki makna bahwa kolaborasi inter profesi memiliki peran dalam menentukan kepuasan pasien.²⁰

Simpulan

Profesional kesehatan yang terdiri dari dokter dan dokter gigi merupakan tenaga kesehatan, sementara untuk tenaga medis antara lain tenaga keperawatan, tenaga psikologis klinis, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian (apoteker dan teknis kefarmasian), tenaga keteknisian medis (perekam medis dan informasi kesehatan, penata anestesi) serta sistem perawatan kesehatan rumah sakit umum yang terdiri dari Unit Gawat Darurat, ruang operasi, bangsal pasien, serta klinik rawat jalan, merupakan hal yang berkesinambungan. Penerapan sistem kolaborasi inter profesi yang

sesuai dengan kaidah WHO dapat memberikan solusi untuk menciptakan pelayanan kesehatan universal yang setara dan nyaman bagi masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di rumah sakit umum dengan adanya kolaborasi inter profesi yang baik memiliki hubungan satu sama lain.

Tingkat kepuasan pasien juga meningkat setelah dilakukannya IPC di rumah sakit umum. Pasien dan keluarga pasien merasa lebih mudah untuk mengomunikasikan penyakit yang diderita, sehingga merasa lebih terlibat dalam proses pengobatan. Pasien dan keluarga pasien juga merasakan efektivitas dari IPC karena sistemnya yang terstruktur.

Praktek IPC di rumah sakit juga dipengaruhi besar oleh praktik komunikasi yang baik. Tenaga kesehatan beserta tenaga medis yang telah diasah kemampuan komunikasinya, dapat menunjang keberhasilan IPC. Tanpa kehadiran praktik komunikasi yang baik, mustahil terjadinya IPC karena komunikasi merupakan salah satu faktor penting dari terlaksananya IPC.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kerjasama inter profesional di Indonesia masih sedikit, untuk itu diperlukan penelitian-penelitian lebih lanjut untuk mengkaji sistem penerapan kolaborasi inter profesi yang baik dan cocok dengan karakteristik masyarakat Indonesia.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh bagian dan pihak yang terlibat dan membantu dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Lubis RA, Putri AD, Ginting T, . D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *J Keperawatan Dan Fisioter.* 2020;3(1): 13–20. doi: 10.35451/jkf.v3i1.467
2. Morgan S, Pullon S, McKinlay E. Observation of interprofessional collaborative practice in primary care teams: An integrative literature review. *Int J Nurs Stud.* 2015;52(7):1217–30. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2015.03.008.
3. Triwibowo C, Yuliawati S, Husna NA. Handover Sebagai upaya Peningkatan Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) di Rumah Sakit. *J Keperawatan Soedirman.* 2018;11(2):76. doi: 10.20884/1.jks.2016.11.2.646
4. Program N, Keperawatan SI. Budaya Keselamatan Pasien Dan Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit: Literature Review. *J Islam Nurs.* 2018;3(1):1.
5. Owusu Kwateng K, Lumor R, Acheampong FO. Service quality in public and private hospitals: A

- comparative study on patient satisfaction. *Int J Healthc Manag.* 2019;12(4):251–8. doi: 10.1080/20479700.2017.1390183
6. Fisher MD, Weyant D, Sterrett S, Ambrose H, Apfel A. Perceptions of interprofessional collaborative practice and patient/family satisfaction. *J Interprofessional Educ Pract.* 2017;8:95–102. doi: 10.1016/j.xjep.2017.07.004
7. Li J, Wang P, Kong X, Liang H, Zhang X, Shi L. Patient satisfaction between primary care providers and hospitals: A cross-sectional survey in Jilin province, China. *Int J Qual Heal Care.* 2016;28(3):346–54. doi: 10.1093/intqhc/mzw038.
8. Soemantri D, Kambey DR, Yusra RY, Timor AB, Khairani CD, Setyorini D, et al. The supporting and inhibiting factors of interprofessional collaborative practice in a newly established teaching hospital. *J Interprofessional Educ Pract.* 2019;15(March):149–56.
9. Morley L, Cashell A. Collaboration in Health Care. *J Med Imaging Radiat Sci [Internet].* 2017;48(2):207–16. doi: 10.1016/j.jmir.2017.02.071.
10. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(18):1–16. doi: 10.3390/ijerph16183318.
11. Goh ML, Ang ENK, Chan YH, He HG, Vehviläinen-Julkunen K. A descriptive quantitative study on multi-ethnic patient satisfaction with nursing care measured by the Revised Humane Caring Scale. *Appl Nurs Res.* 2016;31:126–31. doi: 10.1016/j.apnr.2016.02.002.
12. Mikula B, Vajdova I, Tobisova A. Application of the Balanced Scorecard Customer Perspective in an Airport Environment. *Acta Avion J.* 2021;XXIII(1):35–41.
13. Schneider GW, Lage O, Fairclough J, Raventos VD, De Los Santos M. The Brief Attitudes Survey for Interprofessional Collaborative Learning: The Design, Reliability, and Validation of a New Instrument. *Cureus.* 2021;13(12). doi: 10.7759/cureus.20238.
14. Burford B, Greig P, Kelleher M, Merriman C, Platt A, Richards E, et al. Effects of a single interprofessional simulation session on medical and nursing students' attitudes toward interprofessional learning and professional identity: A questionnaire study. *BMC Med Educ.* 2020;20(1):1–11. doi: 10.1186/s12909-020-1971-6
15. Kippenbrock T, Emory J, Lee P, Odell E, Buron B, Morrison B. A national survey of nurse practitioners' patient satisfaction outcomes. *Nurs Outlook.* 2019; 67(6):707–12. doi: 10.1016/j.outlook.2019.04.010.
16. Hussain A, Asif M, Jameel A, Hwang J, Sahito N, Kanwel S. Promoting OPD patient satisfaction through different healthcare determinants: A study of public sector hospitals. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(19). doi: 10.3390/ijerph16193719.
17. Trant AA, Szekely B, Mougalian SS, DiGiovanna MP, Sanft T, Hofstatter E, et al. The impact of communication style on patient satisfaction. *Breast Cancer Res Treat.* 2019;176(2):349–56. doi: 10.1007/s10549-019-05232-w.
18. Hustoft M, Biringer E, Gjesdal S, Aßus J, Hetlevik Ø. Relational coordination in interprofessional teams and its effect on patient-reported benefit and continuity of care: A prospective cohort study from rehabilitation centres in Western Norway 11 Medical and Health Sciences 1117 Public Health and Health Ser. *BMC Health Serv Res.* 2018;18(1):719. doi: 10.1186/s12913-018-3536-5.
19. Marcussen M, Nørgaard B, Borgnakke K, Arnfred S. Improved patient-reported outcomes after interprofessional training in mental health: A nonrandomized intervention study. *BMC Psychiatry.* 2020;20(1):1–9. doi: 10.1186/s12888-020-02616-x.
20. Cao V, Tan LD, Horn F, Bland D, Giri P, Maken K, et al. Patient-Centered Structured Interdisciplinary Bedside Rounds in the Medical ICU. *Crit Care Med.* 2018;46(1):85–92. doi: 10.1097/CCM.00000000000002807.