

HUBUNGAN ETIKA PERAWAT PELAKSANA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSD KALISAT JEMBER

Oleh:

Sofiyya Purnama Sari, Asmuji, Elok Permatasari

Jl. Karimata 49 Jember Telp: (0331) 332240 Fax: (0331) 337957 Email: fikes@unmuhjember.ac.id Website: <http://fikes.unmuhjember.ac.id>

ABSTRAK

Etika perawat pelaksana adalah standar etik yang menentukan perilaku perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional* bertujuan untuk mengetahui hubungan etika perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian ini adalah rata-rata jumlah pasien sebulan di ruang rawat inap kelas III Interna dan kelas III Bedah RSD Kalisat Jember dengan sampel sejumlah 81 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *quota sampling*, untuk mengedepankan proporsi sampel masing-masing ruangan digunakan penentuan jumlah sampel secara proporsional yaitu sampel ruang kelas III Interna berjumlah 57 responden dan sampel ruang kelas III Bedah berjumlah 24 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (71,6%) responden menyatakan etika perawat pelaksana berada pada kategori cukup dan sebagian besar (69,1%) responden menyatakan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas. Hasil penelitian dengan uji korelasi *spearman rho* menunjukkan etika perawat pelaksana berhubungan sangat kuat dengan tingkat kepuasan pasien ($p\ value = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,845$). Kesimpulan penelitian ini bahwa ada hubungan antara etika perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember. Saran dari penelitian ini yaitu penjabaran standar etik keperawatan terutama terkait prinsip respek, *beneficence*, *fidelity*, serta *justice* dalam visi, misi, dan motto bidang keperawatan untuk lebih meningkatkan perilaku etis perawat pelaksana serta melakukan pengawasan rutin.

Kata Kunci: Etika; Perawat pelaksana; Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Ethics nurses are ethical standards that define the behavior of nurses in providing nursing services. This study research design correlation with cross sectional approach aims to determine the relationship of ethics of nurses with patient satisfaction level. This study population is the average number of patients a month in the inpatient unit Interna class III and Surgical class III Kalisat Jember hospital with a sample of 81 respondents. The sampling technique using quota sampling, to prioritize the sample proportion of each room is used for determining the amount proportional sample is a sample of Interna classrooms III amounted to 57 respondents and sample of Surgical classrooms III amounted to 24 respondents. The results showed that the majority (71.6%) of respondents said ethical nurses are in enough categories and most (69.1%) of respondents said the level of patient satisfaction in the category are satisfied. The results of the study by Spearman rho correlation test showed nurses ethics very strongly associated with the level of patient satisfaction (p value = 0.000; α = 0.05, r = 0.845). The conclusion of this study that there is a relationship between ethics nurses with patient satisfaction level in the inpatient unit class III Kalisat Jember hospital. Suggestions from this research that the translation of the ethical standards of nursing primarily related to the principles of respect, beneficence, fidelity, and justice in the vision, mission and motto nursing field to further improve nurses ethical behavior and conduct routine surveillance.

*Keyword: Ethics; Executive nurse; Patient satisfaction.
Biliographi 25 (2005-2015)*

PENDAHULUAN

Rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya seiring perkembangan teknologi yang pesat, tuntutan masyarakat atas pelayanan yang semakin meningkat, dan persaingan yang semakin ketat. Kenyataan tersebut membawa dampak besar bagi profesi keperawatan. Perawat mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam tatanan tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dari berbagai sumber menyebutkan bahwa 40%

tenaga yang ada di rumah sakit adalah tenaga keperawatan dan sebanyak 90% pelayanan yang ada di rumah sakit merupakan pelayanan keperawatan (Asmuji, 2014). Menurut Potter dan Perry (2005), seseorang setelah masuk ke dalam sistem pelayanan kesehatan, maka akan berubah menjadi pasien dan mempunyai hak-hak tertentu dalam sistem tersebut.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi

hak-hak pasien yang telah disepakati oleh komunitas profesi itu sendiri. Pemenuhan hak-hak pasien sangat bergantung pada kompetensi profesional tenaga keperawatannya. Menurut Nursalam dan Efendi (2008), perawat harus memiliki standar kompetensi yang terdiri dari tiga unsur meliputi unsur kognitif (pengetahuan), unsur psikomotor (keterampilan), dan unsur afektif (etika atau sikap). Etika adalah standar etik yang menentukan perilaku perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Menurut *Code for Nurses with Interpretive Statement* (1985), dalam Sumijatun (2011) prinsip-prinsip etik meliputi respek, otonomi, kemurahan hati, *non-maleficence*, kejujuran, kerahasiaan, kesetiaan serta keadilan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pasien rawat inap yang muncul terhadap perilaku etis perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan. Aspek kepuasan akan muncul dari sikap etis perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan. Aspek kepuasan meliputi lima dimensi yaitu *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (keandalan),

responsiveness (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), dan *empathy* (empati).

Dilakukan studi pendahuluan pada 10 pasien di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember menggunakan kuesioner etika perawat pelaksana dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Hasil studi pada etika perawat pelaksana diketahui bahwa 4 dari 10 pasien menyatakan perawat pelaksana memiliki etika cukup meliputi prinsip *veracity* (kejujuran), *justice* (keadilan), dan kerahasiaan (kerahasiaan). Sebanyak 6 dari 10 pasien menyatakan perawat pelaksana memiliki etika baik meliputi prinsip *beneficence* (kemurahan hati/maslahat), *fidelity* (kesetiaan), otonomi, dan respek.

Hasil studi pendahuluan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan diketahui bahwa sebanyak 1 dari 10 pasien sangat puas terhadap aspek *reliability* (keandalan) setelah menerima layanan keperawatan, artinya pelayanan yang diberikan perawat pelaksana sangat sesuai dengan yang diharapkan pasien. Sebanyak 3 dari 10 pasien puas terhadap aspek *responsiveness*

(ketanggapan) setelah menerima layanan keperawatan, artinya pelayanan yang diberikan oleh perawat pelaksana sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sebanyak 6 dari 10 pasien tidak puas terhadap aspek *assurance* (jaminan kepastian), *tangibles* (wujud nyata), dan *empathy* (empati) setelah menerima layanan keperawatan, artinya pelayanan yang diberikan perawat pelaksana tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien.

Data tersebut menunjukkan belum optimalnya penerapan etika dalam pelayanan keperawatan. Selain itu, data tersebut memperlihatkan terjadi kesenjangan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang pasien dapatkan. Pelayanan keperawatan sesuai kode etik yang menjadi harapan masyarakat. Harapan ini tidak terpenuhi maka masyarakat akan menempuh jalur hukum untuk melawan pemberi pelayanan dan dilema etik akan menjadi masalah besar dan berdampak pada citra rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan etika perawat pelaksana dengan

tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSD Kalisat Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi yaitu mengkaji hubungan variabel independen (etika perawat pelaksana) terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan pasien) dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah rata-rata jumlah pasien sebulan di ruang rawat inap kelas III Interna dan kelas III Bedah RSD Kalisat Jember dengan sampel sejumlah 81 responden. Kriteria inklusi dan kriteria eksklusi digunakan untuk menentukan dapat atau tidaknya sampel tersebut. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden, pasien rawat inap dalam keadaan sadar dan mampu berkomunikasi, dan pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan selama ≥ 72 jam atau klien akan pulang setelah dinyatakan sembuh oleh tenaga kesehatan yang merawat.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *quota sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan menentukan ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang telah ditentukan. Sedangkan untuk mengedepankan proporsi sampel masing-masing ruangan, maka dilakukan pula penentuan jumlah sampel secara proporsional yaitu sampel ruang kelas III Interna berjumlah 57 responden dan sampel ruang kelas III Bedah berjumlah 24 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.1 Hubungan Etika Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas III RSD Kalisat Jember Bulan Mei 2016 (n= 81)

Etika Perawat Pelaksana	Tingkat Kepuasan Pasien			Total (%)	Sig (2-tailed)	Koefisien korelasi
	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)			
Kurang	12,3	0	0	12,3		
Cukup	6,2	65,4	0	71,6	0,000	0,845
Baik	0	3,7	12,3	16,0		
Total	18,5	69,1	12,3	100		

Sumber: Data Primer yang telah diolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (71,6%) responden menyatakan etika perawat pelaksana berada pada kategori cukup dan sebagian besar (69,1%) responden menyatakan tingkat kepuasan pasien berada pada

kategori puas. Hasil penelitian dengan uji korelasi *spearman rho* menunjukkan etika perawat pelaksana berhubungan sangat kuat dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{ value} = 0,000$; $\alpha = 0,05$; $r = 0,845$).

Penerapan prinsip etik oleh perawat pelaksana yang berkategori cukup diantaranya respek, *fidelity* (kesetiaan), dan *justice* (keadilan). Penerapan prinsip etik yang berkategori kurang yaitu *beneficence* (kemurahan hati/maslahat).

Peneliti berasumsi bahwa penerapan prinsip etika keperawatan di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember kurang optimal, dimana perawat belum menerapkan prinsip etika keperawatan dengan baik. Hasil penelitian ini menggambarkan perawat pelaksana kurang perhatian terhadap permasalahan etika ditandai dengan penerapan prinsip etik *beneficence* (kemurahan hati/maslahat) yang berkategori kurang serta penerapan prinsip etik respek, *fidelity* (kesetiaan), dan *justice* (keadilan) berkategori cukup.

Hasil penelitian lain yang juga berlatarbelakang di Rumah Sakit Daerah adalah pada penelitian

Sumijatun, Mulyanti, & Nurmilah (2014) menunjukkan hasil bahwa persepsi pasien terhadap penerapan prinsip-prinsip etika perawat ditinjau dari seluruh aspek masih termasuk dalam kategori cukup.

Peneliti berasumsi bahwa penyebab masih adanya responden yang berpendapat kurangnya penerapan prinsip *beneficence* (kemurahan hati/maslahat) oleh perawat pelaksana ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember dikarenakan adalah perawat pelaksana telah melakukan sesuatu yang baik sesuai standar operasional prosedur maupun pencegahan dari kesalahan atau kejahatan serta mengidentifikasi keadaan lingkungan yang dapat mengganggu keamanan pasien yang dilakukan kurang ramah dan penuh perhatian. Faktor yang menyebabkan munculnya sikap yang menjadi keluhan pasien yaitu ketidakstabilan emosi perawat karena kelelahan dan kesibukan yang tinggi dikaitkan dengan rasio perawat-pasien yang belum sesuai. Menurut Mudayana (2014) bahwa semakin tinggi pengetahuan perawat tentang kode etik dan hukum kesehatan maka semakin baik pula kinerja perawat

dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Hal tersebut karena pengetahuan etik yang dimiliki perawat berdampak pada keputusan tindakan yang tepat berdasarkan pada prinsip etika keperawatan.

Hasil identifikasi tingkat kepuasan pasien bahwa responden menyatakan puas pada aspek *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan kepastian). Responden menyatakan tidak puas pada aspek *empathy* (empati).

Peneliti berasumsi bahwa penyebab masih adanya responden yang tidak puas pada layanan keperawatan yang sudah baik dapat dikarenakan tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi. Tuntutan atau harapan pasien yang tinggi dibandingkan kenyataan layanan yang diterima memunculkan kesenjangan yang menyebabkan ketidakpuasan.

Menurut penelitian di Inggris yang dilakukan oleh Wilkin & Silvester (2007), dalam Nugroho & Aryati (2009) dampak atau akibat dari tidak empati seorang perawat dalam merawat pasien rawat inap akan menyebabkan kepercayaan pasien kurang terhadap perawat,

pasien bingung, takut, merasa menderita serta menurunkan motivasi klien dalam program pengobatan. Sikap perawat tersebut akan berdampak pada penurunan kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Penilaian hubungan etika perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan didapatkan *p value* 0,000. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa H1 diterima yang berarti ada hubungan antara etika perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember. Semakin baik etika perawat pelaksana, maka tingkat kepuasan pasien juga semakin meningkat. Sebaliknya jika perawat pelaksana memiliki etika kurang maka tingkat kepuasan pasien juga semakin menurun. Dapat disimpulkan bahwa etika perawat pelaksana salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Tingkat kepuasan sedang dapat menjadi rendah apabila perawat pelaksana tidak memperbaiki etika dalam memberikan pelayanan.

Asumsi peneliti diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Lisdiana (2007) yang berjudul “hubungan antara etika pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta” bahwa ada hubungan positif bermakna antara etika pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan korelasi besar.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Etika perawat pelaksana di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember sebagian besar berada pada kategori cukup yaitu sebesar 71,6%.
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember sebagian besar berada pada kategori puas yaitu sebesar 69,1%.
3. Ada hubungan antara etika perawat pelaksana dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSD Kalisat Jember.

Saran dari penelitian ini adalah penjabaran standar etik keperawatan terutama terkait prinsip respek, *beneficence* (kemurahan hati), *fidelity* (kesetiaan), serta *justice* (keadilan) dalam visi, misi, dan motto bidang keperawatan untuk lebih meningkatkan perilaku etis perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan, serta mengadakan evaluasi secara rutin yang ditindaklanjuti dengan bimbingan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Lisdiana, E. (2007). *Hubungan antara Etika Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mudayana, A.A. (2014). *Peran Aspek Etika Tenaga Medis dalam Penerapan Budaya Keselamatan Pasien di Rumah Sakit*. Volume 37, Nomor 1. Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Nugroho, H.A. & Aryati, S. (2009). *Hubungan antara Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal*. Volume 2, Nomor 2. Jurnal Keperawatan.
- Nursalam & Efendi, F. (2008). *Pendidikan dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P.A. & Perry, A.G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses, dan Praktik*. Edisi 4. Jakarta: EGC.
- Sumijatun. (2011). *Membudayakan Etika dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sumijatun, Mulyanti, Y. & Nurmilah. (2014). *Persepsi Pasien terhadap Penerapan Prinsip Etika Keperawatan*. Volume 1, Nomor 2. Poltekkes Kemenkes Jakarta III. Jurusan Keperawatan.