

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Bagian ini akan menggambarkan bagaimana etika berkomunikasi antar perawat dan pasien pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Peneliti mendapatkan data dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada beberapa waktu lalu kepada informan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Gambaran analisis yang peneliti dapat disesuaikan dengan rumusan masalahnya, yakni “Bagaimana Etika Berkomunikasi Antar Perawat Dan Pasien Pada Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Muhammadiyah?”. Dengan demikian, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung kepada beberapa informan utama pasien poli penyakit dalam yang sedang rawat jalan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Serta beberapa informan pendukung lainnya, yaitu Kepala ruangan poli penyakit dalam, perawat, dan Kepala Keperawatan.

Secara etimologi, kata etika dan moral pada awalnya memiliki arti yang sama atau dengan kata lain sinonim. Perbedaan yang ada pada kata etika dan moral ini awalnya hanya berbeda asal katanya, yang satu berasal dari bahasa Yunani. Bila ditarik sejarah kata moral berasal dari kata *moralis*, *mos*, *mores* atau yang maknanya adat dan kebiasaan. *Mores* sendiri jika diterjemahkan ke dalam bahasa Yunani artinya *ethikos*, yang kita

tahu bahwa etikos merupakan asal kata yang lebih dahulu ada dari moralis.¹

Moral adalah kewajiban mutlak yang harus dimiliki oleh manusia, sedangkan etika tidak mutlak tapi lebih baik jika dimiliki, Etika kurang pas jika dikatakan untuk seseorang yang melakukan perbuatan baik karena etika adalah sebuah studi, sedangkan moral lebih tepat, karena moral lebih mengarah ke sifat manusia tersebut.

Banyaknya jumlah minat terhadap etika berasal dari asumsi yang menyatakan bahwa etika mempengaruhi berkomunikasi. Salah satu kondisi penting untuk lahirnya konsistensi berkomunikasi adalah etika itu harus baik dan jelas. Etika yang baik dan jelas biasanya terbentuk melalui pengalaman langsung.² Orang-orang yang memiliki pengalaman secara langsung, akan lebih paham dan akan mewujudkan etika dalam bentuk berkomunikasi yang baik, bukan hanya sekedar pemahaman mengenai perasaan orang lain.

Peneliti kemudian menentukan informan secara acak di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Dalam hal ini peneliti mengambil 7 orang sebagai sampel informan utama, yaitu orang yang menjadi pasien Poli Penyakit Dalam paling sebentar 3 bulan belakangan. Serta informan pendukung yang dapat melengkapi data dari

¹ Muchson AR dan Samsuri. (2013). *Dasar Dasar Pendidikan Moral*. Yogyakarta: Penerbit Ombak. H. 6

informan utama. Tujuan dilakukannya hal ini untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang akan peneliti lakukan penelitiannya yakni mengenai Etika berkomunikasi antar perawat dan pasien pada poli penyakit dalam di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

B. Pembahasan

Penelitian akan dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan yakni, teori Atribusi. Teori ini memiliki tiga dimensi yakni, dimensi lokasi, dimensi stabilitas, dan dimensi pengendalian. Pada komunikasi yang baik dan jelas dapat dilihat melalui etika yang ditunjukkan antara perawat dan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang.

1. Informan I

Informan I memiliki inisial RF, merupakan seorang Ibu Rumah tangga berjenis kelamin perempuan. Informan saat ini berusia 50 tahun. Penulis bertemu informan pada tanggal 23 Desember 2019. Informan sedang menunggu antrian untuk berobat, penulis bertemu informan sekitar pukul 10.30 WIB. Pada waktu yang sama penulis langsung melakukan wawancara terhadap informan.

a. Dimensi Lokasi

Dimensi lokasi merupakan penyebab, masalah pokok yang paling umum dalam persepsi sebab akibat yakni apakah suatu peristiwa atau tindakan tertentu disebabkan oleh keadaan internal (hal ini disebut sebagai atribusi internal) atau kekuatan eksternal (atribusi eksternal).

Informan RF menyebutkan bahwa Etika perawat terhadap pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang kurang baik. Hal ini ditunjukkan pada saat perawat melayani pasien.

Berikut merupakan kutipan wawancara dengan informan RF :

“Menurut saya kurang baik ya, dalam melakukan pekerjaannya perawat tidak mampu mengayomi pasien dengan baik serta tidak mampu berkomunikasi dengan pasien secara lembut dengan orang yang lebih tua seperti saya.”³

Informan RF menyebutkan bahwa Etika Perawat di RS Muhammadiyah Kurang baik. Hal tersebut dikarenakan perawat tidak mampu mengayomi pasien dengan baik dan dilihat dari komunikasinya perawat tidak mampu berkomunikasi dengan lembut dengan pasien, terkhusus dengan pasien lansia.

“ Dan. Jarak rumah saya juga ga terlalu jauh dari RS maka itu saya berobat disini. Diantara rumah sakit yang lain, Jarak RS Muhammadiyah lebih dekat dari rumah saya. Jadi saya memilih berobat di Rumah Sakit ini.”⁴

Hal ini dibenarkan oleh Teori Atribusi yang dikemukakan oleh Fritz Heider bahwa persepsi seseorang terhadap orang lain sebenarnya adalah penyamaan dengan manusia lain yang memiliki karakteristik yang serupa. Persepsi ini tidak hanya didasarkan pada karakteristik-karakteristik yang diamati pada orang tersebut, tetapi ada upaya untuk menghubungkan penyebab dari mengapa karakteristik ini ada. Heider menyebutkan hal ini sebagai pencarian daya penyebab untuk mengerti dan

³ RF, Pasien Pada Poli Penyakit Dalam RS Muhammadiyah Palembang, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

⁴ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

menduga perilaku orang lain. Penyebab-penyebab perilaku ini bisa merupakan faktor-faktor didalam maupun diluar diri orang yaitu didalam lingkungan fisik atau sosialnya. Tidak pernah ada kepastian apakah perilaku disebabkan oleh suatu karakteristik psikologis atau oleh tekanan dan tuntutan sosial. Selama proses pemberian atribut (pencarian penyebab tadi), haruslah terdapat kesadaran akan informasi yang dipunyai oleh si pengamat dan akan situasi dimana perilaku terjadi.⁵

b. Dimensi stabilitas

Dimensi stabilitas adalah dimensi sebab akibat yang kedua serta berkaitan dengan pertanyaan apakah penyebab dari suatu peristiwa atau perilaku tertentu itu stabil atau tidak stabil. Dengan kata lain stabilitas mengandung makna seberapa permanen atau berubah-ubahnya suatu sebab. Adapun faktor-faktor atau situasi mengapa perilaku seseorang permanen atau berubah-ubah. Persepsi tentang orang lain tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor pribadi tetapi juga oleh situasi dimana interaksi sosial terjadi. Setiap situasi, apakah itu santai, serius atau penuh humor, akan mengirim kesan yang berbeda-beda. Orang yang sama dapat dipersepsi sama sekali lain dalam setiap situasi. Ini disebabkan karena orang melakukan peran yang berbeda-beda dan setiap peran membawa norma-normanya sendiri yang merupakan aspek-aspek perilaku yang sudah dapat diduga. Misalnya, peran-peran profesional membawa serta

⁵ Roger B. Ellis, (2000), *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan*, Katalog Dalam Terbitan, h. 140

derajat dari status yang sudah dicapainya, dan asumsi tentang suatu jenis perilaku tertentu.

Beberapa profesional diharapkan memenuhi suatu peraturan perilaku yang mengandung prinsip-prinsip petunjuk yang mencakup berbagai jenis situasi. Karena itu, persepsi orang adalah sebuah proses yang menarik yang terdiri dari tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu kesadaran diri, faktor-faktor pribadi dan faktor-faktor situasi.⁶

“Cara perlakuan perawat terhadap saya selaku pasien kurang baik, karena saya sebagai orang yang sudah tua, sangat butuh akan perawat yang baik dalam memperlakukan pasien, terlebih untuk orangtua seperti saya.”⁷

Informan RF Menyebutkan bahwa perlakuan Perawat terhadap pasien di RS Muhammadiyah kurang baik. Terkhusus komunikasi antara Perawat terhadap pasien yang sudah tua. Pasien mengharapkan kepada perawat agar mampu memperlakukan pasien secara baik, terlebih kepada pasien yang lebih tua.

“Selama saya berobat disini perawat menunjukkan sikap yang kurang baik terhadap saya. Tapi gak tau juga ya, apakah perawat disini memperlakukan hal yang sama kepada pasien yang lain, karena mungkin ada saja perawat yang memperlakukan pasien dengan baik.”⁸

Berdasarkan pemahaman dan pandangan informan mengenai Etika perawat terhadap pasien, maka informan mengatakan rasa ketidakpuasan

⁶ Roger B. Ellis, (2000), *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan*, Katalog Dalam Terbitan, h. 139

⁷ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

⁸ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

atau tidak stabilnya Etika perawat terhadap pasien. Informan juga menyadari sebenarnya seorang perawat memiliki kepribadian yang berbeda, perawat yang memiliki Etika yang baik akan mampu berkomunikasi dengan pasien secara efektif.

“Menurut saya pasti ada ya, namun selama saya berobat, perawat disini tidak begitu ramah sama saya, gak senyum, seperti itulah kira-kira.”⁹

Berdasarkan penjelasan diatas Burnard mengatakan bahwa, Persepsi kualitas pribadi orang lain bersifat individual dan didasarkan pada pengalaman individu. Orang bisa menganggap dirinya sebagai hangat tetapi belum tentu orang lain menganggapnya demikian, mungkin ini disebabkan oleh perbedaan sikap. Bersikap hangat dan tulus bukanlah suatu keterampilan praktis tetapi suatu kerangka pikiran. Terlibat didalamnya adalah sikap penerimaan, penghargaan pada keunikan setiap saat pribadi, keunikan perawat bagi pasien yang memerlukan perawatan, keunikan perawat bagi pasien yang memerlukan perawatan, keunikan pasien bagi perawat yang mempunyai minat professional yang tulus dalam meningkatkan kesejahteraan pasien. Untuk mencapai kehangatan dan ketulusan dalam hubungan perawat/pasien, tidak diperlukan adanya keintiman yang kuat diantara orang-orangnya. Yang diperlukan adalah

⁹ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

penciptaan suatu iklim dimana pasien merasa aman, dimana terjadi saling membagi pemahaman, pendapat dan pikiran.¹⁰

c. Dimensi pengendalian

Dimensi pengendalian merupakan dimensi yang berkaitan dengan pertanyaan apakah suatu penyebab dapat dikendalikan atau tidak dapat dikendalikan oleh seorang individu. Persepsi masyarakat tentang seorang perawat adalah sebuah isu yang cukup penting. Para perawat merupakan pemain utama dalam sebuah tim kesehatan yang multidisiplin, yang memajukan dan memperbaiki kesehatan dalam masyarakat. Pemberian atribut, misalnya kompetensi profesional, sering muncul sebelum kontak – kontak pribadi terjadi. Karena itu, citra yang disajikan kepada masyarakat adalah sesuatu yang punya arti penting. Jika perawat ingin mempengaruhi cara masyarakat memandang diri mereka, maka mereka perlu memahami konsep – konsep yang menentukan bagaimana persepsi seseorang dibentuk.

Bagian dimensi ini membahas mengenai apakah informan akan memahami konsep – konsep yang menentukan persepsi seseorang dibentuk dalam hal ini adalah pasien itu sendiri. Pada dasarnya informan memang memiliki pandangan sendiri terhadap perawat, hal ini ditunjukkan ketika pasien dilayani oleh perawat di RS Muhammadiyah. Hal ini tentu

¹⁰ Roger B. Ellis, (2000), *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan*, Katalog Dalam Terbitan, h. 142

menjadi kemampuan seorang pasien dalam menilai bagaimana Etika seorang perawat terhadap pasien.

“Menurut saya perawat disini Profesional, namun ada juga kurang profesional itu semua tergantung situasi mbak. Cuma saya gak suka karena pelayanan perawat terhadap pasien disini kurang baik sehingga membuat saya selaku pasien merasa gak nyaman atas pelayanan disini.”¹¹

Dalam pelayanan seorang perawat terhadap pasien, salah satu penentu utama nyaman atau tidaknya seorang pasien adalah Etika. Apabila seorang perawat mempunyai Etika yang baik, tentu pasien akan merasa nyaman serta dilayani secara profesional.

“Etika komunikasinya ya? Kalau etika komunikasi mereka saat di dalam sih Kurang bagus ya. Kurang Memberikan pelayanan terbaik untuk kami sebagai Pasien, itu sih kalau penilaian dari saya.”¹²

Penjelasan informan diatas yang berinisial RF dapat disimpulkan bahwa informan RF Kurang Menyukai Etika perawat terhadap RF selaku Pasien. Hal ini bisa dilihat dari penjelasan RF selaku Pasien mengenai perlakuan Etika perawat terhadap Pasien di RS Muhammadiyah. Rogers mencoba menggambarkan atau mengidentifikasi hal ini sebagai kepedulian yang mendalam atau penerimaan yang penuh terhadap pasien dan Authier (1986) mengatakannya sebagai mendengarkan dengan sepenuhnya. Ini adalah karakteristik dari situasi dimana pasien, yang datang untuk meminta pertolongan, menjadi sadar bahwa perawat memahami

¹¹ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

¹² Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

bagaimana perasaannya, menerima haknya untuk membuat keputusan dan membantu dia untuk mengembangkan strategi-strategi terhadap perubahan yang positif. Didalamnya juga terlibat penerimaan dan penghargaan, tanpa prasangka, terhadap keunikan pribadi tanpa gangguan persetujuan atau ketidaksetujuan, pengakuan atau tidak mengakui, hal ini menunjukkan bahwa Etika menjadi penting bagi perawat yang bertujuan untuk menanamkan persepsi yang baik terhadap pasien.

2. Informan II

Informan 2 memiliki inisial EA, merupakan seorang Mahasiswi berjenis kelamin perempuan. Informan saat ini berusia 21 tahun. Penulis bertemu informan pada tanggal 23 Desember 2019. Informan sedang menunggu antrian untuk berobat ibunya. penulis bertemu informan sekitar pukul 13.00 WIB. Saat itu informan sedang duduk bersama ibunya yang sedang sakit lalu penulis mendekatinya untuk melakukan wawancara dengan informan.

a. Dimensi Lokasi

Informan RF mengatakan bahwa dirinya sedang menunggu untuk berobat dan melihat bagaimana etika komunikasi perawat yang dilakukan terhadap pasien. Tak berbeda dengan informan sebelumnya, informan EA pun mengatakan bahwa dirinya sedang menunggu orangtuanya yang sedang sakit. EA juga melihat bagaimana Etika Perawat terhadap Pasien.

Berikut merupakan kutipan wawancara dengan informan mengenai etika perawat yang diberikan pada orangtua EA :

“Menurut saya cukup baik ya mbak, karena memang selama orangtua saya berobat disini pelayanan perawat terhadap pasien cukup baik. Namun, memang terkadang pelayanan agak lambat dalam melayani pasien”¹³

“Iya pastinya mbak karena orangtua saya sudah biasa berobat disini. karena di RS Muhammadiyah ini mempunyai alat yg cukup lengkap dalam menangani pasien.”¹⁴

Dari penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa, etika perawat terhadap pasien cukup baik. Ketika informan yang sedang duduk dalam antrian, informan melihat sendiri bagaimana Etika perawat terhadap pasien di RS Muhammadiyah. Bukan hanya itu, seringkali informan menemani ibunya berobat di RS Muhammadiyah membuat informan juga merasakan sendiri bagaimana Etika perawat terhadap dirinya. Berdasarkan penjelasan diatas, Etika perawat terhadap pasien dapat disimpulkan bahwa memang cukup baik dalam melayani pasien.

b. Dimensi stabilitas

Pada dimensi ini peneliti ingin mencari tau mengenai pandangan informan terhadap perawat tentang Stabil/tidak stabilnya Etika perawat dalam melayani pasien. Jika sebelumnya informan RF mengatakan bahwa Etika Perawat terhadap pasien kurang baik. Penjelasan berbeda justru

¹³ EA, Anak Pasien Penyakit Dalam, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

¹⁴ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

dijelaskan oleh informan EV. Berikut kutipan wawancara mengenai pandangan Informan tentang Etika perawat terhadap pasien.

“Menurut saya, Kalau dilihat dari Etika perawat terhadap orangtua saya, saya rasa sudah cukup baik mbak, saya juga lihat perawat memperlakukan ibu saya cukup baik, walaupun memang masih terdapat perawat lain yang etikanya kurang baik. Dan ga selalu ramah ya mbak, terkadang memang ada perawat lain yang sikapnya kurang ramah terhadap pasien, tapi tidak semua perawat melakukan hal seperti itu, kayak tersenyum sama pasien, ramah sama pasien, baik sama pasien dan lain sebagainya.”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa etika perawat terbilang cukup baik. Yang masih kurang untuk diterapkan ialah etika perawat yang baik terhadap pasien. Informan EA lebih sering melihat perawat yang memberikan sikapnya yang tidak enak dilihat. Namun informan EA juga mengatakan tidak semua perawat mempunyai Etika yang buruk, ada juga perawat mempunyai Etika yang baik dalam melayani Pasien.

c. Dimensi pengendalian

Dimensi pengendalian merupakan dimensi yang ada hubungannya dengan Etika, hal ini meliputi pandangan yang dijelaskan oleh informan pada saat sedang melihat Etika perawat terhadap pasien. Disini peneliti mencoba mencari tahu apakah Etika perawat terhadap Pasien di RS Muhammadiyah melakukan Pekerjaannya secara Profesional atau tidak Profesional.

¹⁵ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan informan :

“Menurut saya Profesional mbak, namun kurang ramah terhadap pasien. Misalkan perawatnya melayani pasien dengan komunikasi yang tidak baik seperti cuek sama pasien dan perawatnya saja kurang ramah, harapan saya perawat disini itu sopan sama pasien agar pasiennya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh perawat di RS Muhammadiyah ini”¹⁶

Informan EA menyebutkan bahwa profesionalitas Perawat di RS Muhammadiyah dinilai sudah baik. Namun informan EA juga mengatakan Etika perawat dinilai kurang ramah terhadap pasien. Dibuktikan saat perawat melayani pasien dengan komunikasi yang tidak baik seperti cuek sama pasien. Harapan pasien terhadap perawat agar perawat tersebut bisa sopan sama pasien agar pasiennya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh perawat di RS Muhammadiyah Palembang.

“Ada mbak, seperti yang saya bilang tadi ada salah satu perawat yang cuek dalam melayani ibu saya selaku pasien di RS Muhammadiyah ini. Namun tidak ramah mbak, saya juga sering kali menemani Ibu saya berobat di RS ini, menurut saya Etika perawat disini kurang baik terhadap pasien.”¹⁷

Penjelasan informan diatas yang berinisial EA dapat disimpulkan bahwa informan EA Kurang Menyukai Etika perawat terhadap EA selaku Pasien. Hal ini bisa dilihat dari penjelasan EA selaku anak dari Pasien mengenai perlakuan Etika perawat terhadap Pasien di RS Muhammadiyah. Tidak ramahnya seorang perawat akan mempengaruhi pasien dalam

¹⁶ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

¹⁷ Ibid, Wawancara Tanggal 23 Desember 2019

menilai etika perawat tersebut. Perbedaan pemahaman akan membuat ketidakpahaman antara salahsatu pihak saat berkomunikasi sehingga hal ini pun menghambat atau terjadinya kesalahpahaman.

3. Informan III

Informan 3 memiliki inisial AM, merupakan seorang pegawai swasta berjenis kelamin laki - laki. Informan saat ini berusia 28 tahun. Penulis bertemu informan pada tanggal 26 Desember 2019. Informan sedang menunggu antrian untuk menebus obat di apotek RS Muhammadiyah, penulis bertemu informan sekitar pukul 09.20 WIB. Pada waktu yang sama penulis langsung melakukan wawancara terhadap informan.

a. Dimensi Lokasi

Informan AM menyebutkan bahwa Etika perawat terhadap pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah kurang baik. AM mengatakan bahwa dirinya sedang menunggu orangtuanya yang sedang sakit. AM juga melihat bagaimana Etika Perawat terhadap Pasien. Pada dimensi ini peneliti ingin mencari tahu tentang pandangan informan terhadap Etika perawat kepada pasien. Seperti sebelumnya, AM pun memiliki pandangan lain mengenai Etika perawat di RS Muhammadiyah yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien.

Berikut merupakan kutipan wawancara dengan informan AM :

“Menurut saya kurang baik ya, karena memang selama orangtua saya berobat disini pelayanan perawat terhadap pasien kurang baik. Karena, memang pelayanan disini sedikit kurang gesit dalam melayani pasien kadang juga

kurang cepat tanggap untuk melayani pasien yang sedang sakit cukup parah.¹⁸

”Iya masih karena orangtua saya sudah cukup lama berobat disini, dan gak jauh dari rumah saya.”Ya tadi yang seperti saya bilang rumah saya gak begitu jauh dari RS Muhammadiyah dan lagi pula agar lebih efektif saja dalam melakukan tindakan pengobatan.”¹⁹

Berdasarkan penjelasan diatas, informan AM mengatakan Etika perawat terhadap pasien kurang baik. Hal tersebut bisa dilihat dari penjelasan informan yang memang benar-benar merasakan dampak dari Etika yang dilakukan oleh Perawat kepada pasien. Adapun faktor jarak tidak mempengaruhi pasien untuk berobat di RS Muhammadiyah karena terbilang jarak antara RS Muhammadiyah dan rumah Informan AM Cukup dekat.

b. Dimensi stabilitas

Informan AM memiliki jawaban yang hampir sama dengan informan EA mengenai pandangan tentang etika perawat terhadap pasien. Jika sebelumnya informan EA mengatakan etika komunikasi perawat di RS Muhammadiyah adlah cukup baik dan kurang ramah. AM mengatakan bahwa etika perawat disini adalah kurang baik.

Berikut kutipan wawancaranya :

“Menurut saya kurang baik mbak, selama saya menemani orangtua saya yang sedang sakit, perawat disini sedikit kurang sopan dalam melayani orangtua saya. Namun salah satu perawat aja ya mbak, gak seluruhnya etika perawat disini kurang baik. Ada yang ramah, ada juga yang gak ramah mbak. Ini juga tergantung kami mendapatkan perawat seperti apa. Bisa saja dapat perawat

¹⁸ AM, Keluarga Pasien Penyakit Dalam, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

¹⁹ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

yang cuek. Bisa juga dapat perawat yang baik terhadap pasien, namun selama ini yang saya lihat ada juga perawat yang kurang baik dalam pelayanan terhadap pasien²⁰

Berdasarkan pemahaman dan pandangan informan mengenai Etika perawat terhadap pasien, maka informan mencoba menjelaskan bagaimana keadaan saat perawat melayani pasien, terkhusus dalam Etika perawat terhadap pasien. Informan mengatakan bahwa Etika perawat di RS Muhammadiyah ada yang ramah dan ada juga yang tidak ramah terhadap pasien. Hal ini bisa disimpulkan dari pandangan informan 3 bahwa perawat di RS Muhammadiyah cukup ramah terhadap pasien. Meskipun ada segelintir perawat yang memiliki Etika yang kurang ramah terhadap pasien.

c. Dimensi pengendalian

Dimensi pengendalian merupakan dimensi yang ada hubungannya dengan Etika, hal ini meliputi pandangan yang dijelaskan oleh informan pada saat sedang melihat Etika perawat terhadap pasien. Disini peneliti mencoba mencari tahu apakah Etika perawat terhadap Pasien di RS Muhammadiyah melakukan Pekerjaannya secara Profesional atau tidak Profesional. Berikut kutipan wawancara peneliti dengan informan :

“Menurut saya ya cukup professional mbak, hanya saja ada kalanya masalah etika perawat disini aja yang kadangan baik, kadang juga kurang baik. suka gak suka ya mbak, karena menurut saya hanya masalah Etika saja yang saya kurang suka. Selebihnya suka-suka aja”²¹

²⁰ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

²¹ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

“etika komunikasi di RS ini kurang ramah aja si mbak terhadap pasien. Harapan saya semua perawat ada Etika yang baik dalam melayani pasien. Gak satu atau dua perawat yang etikanya baik.”²²

Penjelasan informan diatas yang berinisial AM dapat disimpulkan bahwa informan AM Kurang Menyukai Etika perawat terhadap AM selaku anak dari Pasien. Hal ini bisa dilihat dari penjelasan AM selaku anak dari Pasien mengenai perlakuan Etika perawat terhadap Pasien di RS Muhammadiyah.

4. Informan IV

Informan 4 memiliki inisial GA, merupakan seorang Mahasiswa berjenis kelamin laki - laki. Informan saat ini berusia 23 tahun. Penulis bertemu informan pada tanggal 26 Desember 2019. Informan sedang menunggu antrian untuk berobat di RS Muhammadiyah, penulis bertemu informan sekitar pukul 13.45 WIB. Pada waktu yang sama penulis langsung melakukan wawancara terhadap informan.

a. Dimensi Lokasi

Pada dimensi ini peneliti mencari tahu tentang etika perawat terhadap pasien yang masih kurang baik. Seperti yang di katakan informan sebelumnya, AM mengatakan bahwa etika perawat di RS Muhammadiyah Palembang kurang baik dilihat dari segi ramah tidaknya perawat, kadang ada yang cuek terhadap pasien. Berbeda dengan informan sebelumnya GA mengatakan etika perawat di RS baik, murah senyum walaupun masih ada saja yang kurang baik seperti cuek terhadap pasien.

²² Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

Berikut kutipan wawancaranya :

“Menurut saya sih perawatnya disini sih baik ya, murah senyum. Ya walaupun ada oknum-oknum tertentu yang nggak ramah, nggak senyum, entah sedang ada masalah atau sedang kenapa. Saya tidak tahu pasti mengapa, tapi nggak banyak yang melakukan seperti itu hanya oknum tertentu saja itupun hanya di waktu-waktu tertentu. Tidak setiap kesini ketemu dengan hal seperti itu.”²³

“Sebenarnya sih bukan masalah perawatnya ya saya berobat disini, saya memilih berobat disini karena jarak RS ini dekat dengan rumah saya dan mudah dijangkau.”²⁴

Penjelasan informan diatas yang berinisial GA dapat disimpulkan bahwa informan GA mengatakan jika Etika perawat terhadap pasien di RS Muhammadiyah baik dalam melayani pasien. Hal ini bisa dilihat dari penjelasan GA terkait Etika perawat di RS Muhammadiyah. Informan juga mengatakan tidak seluruhnya Perawat di RS Muhammadiyah itu baik, namun juga ada oknum-oknum perawat yang memiliki Etika yang kurang baik terhadap perawat. Mengenai mengapa informan sering berobat di RS Muhammadiyah, informan memberikan alasan ialah karena jarak antara rumah informan GA dengan RS Muhammadiyah memang cukup dekat. Jadi, informan lebih memilih berobat di RS Muhammadiyah dibandingkan dengan RS lain.

b. Dimensi stabilitas

Pada dimensi ini peneliti ingin mencari tau mengenai pandangan informan terhadap perawat tentang Stabil/tidak stabilnya Etika perawat dalam melayani pasien. Jika sebelumnya informan AM mengatakan bahwa

²³ GA, Keluarga Pasien Poli Penyakit Dalam, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

²⁴ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

Etika Perawat terhadap pasien kurang baik. Penjelasan berbeda justru dijelaskan oleh informan GA mengatakan bahwa etika perawat di RS ini sudah bagus namun kadang ada orang – orang tertentu yang bersikap tidak baik . Berikut kutipan wawancara mengenai pandangan Informan tentang Etika perawat terhadap pasien

“Perlakuan mereka sih bagus ya, udah sesuai;ah sama SOP mereka. Cuma kalau boleh saran, karena udah bagus ya ada baiknya agar bersikap professional untuk oknum tertentu. Tidak membawa permasalahan pribadi saat bekerja, sehingga mampu tetap tersenyum dan bersikap ramah kepada semua pasien.”²⁵

“Kalau kita ambil secara meluas sih mereka itu udah bersikap ramah ya mbak, tapi bukan berarti seluruhnya. Ramah ini kan banyak aspeknya kan mbak, senyum, cara berbicara, raut wajah. Semua mempengaruhi kenyamanan pasien itu sendiri. Kalau di dalam ruangan poli dan saat ada dokter sih mereka menunjukkan hal-hal yang baik dan professional ya ,bak. Tapi pengalaman saya, saat berada tidak di ruangan mereka ada yang menunjukkan wajah cemberut, saya nggak tahu kenapa, bergantung dengan kondisi sih mbak kayaknya. Bergantung pada keadaan juga.”²⁶

Penjelasan informan GA dalam dimensi stabilitas dapat disimpulkan bahwa pandangan informan GA mengenai perawat di RS Muhammadiyah baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil kutipan wawancara diatas yaitu informan mengatakan jika perawat di RS Muhammadiyah sangat ramah dalam melayani pasien. Informan menjelaskan lagi jika ramah tersebut banyak aspeknya seperti senyum, cara berbicara, dan raut

²⁵ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

²⁶ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

wajah. Dari aspek tersebut menurut informan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pasien untuk berobat di RS Muhammadiyah.

c. Dimensi pengendalian

Dimensi pengendalian merupakan dimensi yang ada hubungannya dengan Etika, hal ini meliputi pandangan yang dijelaskan oleh informan pada saat sedang melihat Etika perawat terhadap pasien. Disini peneliti mencoba mencari tahu apakah Etika perawat terhadap Pasien di RS Muhammadiyah melakukan Pekerjaannya secara Profesional atau tidak Profesional.

Berikut kutipan wawancara peneliti dengan informan :

“Iya profesional pastinya cerminan diri perawat sih mbak, kenapa saya katakana seperti itu? Ya karena ketika mereka tersenyum mereka menunjukkan keikhlasan mereka dalam merawat kami sebagai pasien mereka. Walaupun sebenarnya itu sudah menjadi kewajiban mereka untuk bersikap seperti itu. Adapun ketika mereka memasang wajah sedikit masam, itu juga mungkin berasal dari perasaan mereka.”²⁷

Dari jawaban informan di atas menjelaskan bahwa profesional seorang perawat dilihat dari ketulusan dan keikhlasan perawat dalam merawat pasien. Etika komunikasi perawat akan baik – baik saja jika perawat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat dan menjadi bukan perawat memang bukan mudah harus bekerja dengan profesional sehingga terlihat bahwa etika komunikasi antar perawat dan pasien terjalin dengan baik.

“Iya, disini saya merupakan orang dengan pasien yang berasal dari umum, bukan BPJS. Berdasarkan pelayanan

²⁷ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

sebenarnya sudah layak ya, sudah baik. Saya dilayani dengan baik disini, mungkin juga pelayanan tersebut berdasarkan kelas atau golongan dan berasal dari BPJS atau umum. Saya rasa begitu mbak.”²⁸

Pelayanan dan etika perawat juga bisa dilihat dari golongan BPJS atau jaminan kesehatan lainnya dan tidak melihat golongan atau kelas jaminan kesehatan pasien tersebut. Jika dilihat dari penjelasan informan di atas bahwa RS Muhammadiyah tidak melihat jaminan kesehatan dari kelas perkelas namun jaminan kesehatan umum lainnya pun dilayanin dengan baik.

“Kalau saya sih bukan kurang senang ya, tapi lebih kepada memberikan saran dan masukan agar setiap perawat bersikap sesuai SOP baik diluar maupun di dalam ruang perawatan. Kalau etika komunikasi mereka saat di dalam sih bagus-bagus ya. Memberikan pelayanan terbaik untuk kami. Berusaha untuk tersenyum dan bersikap ramah.”²⁹

Penjelasan informan GA dalam dimensi pengendalian mengenai Etika perawat terhadap pasien dapat disimpulkan bahwa menurut pandangan informan GA Etika perawat terhadap pasien cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari penjelasan yang dijelaskan oleh informan GA mengenai Etika perawat terhadap pasien. Informan mengatakan jika Etika perawat yang baik adalah sebuah cerminan dari dirinya, bagaimana perawat mampu berkomunikasi terhadap pasien dengan baik. Begitupun juga sebaliknya, jika perawat memiliki Etika yang kurang baik, maka hal itu juga merupakan cerminan dari perawat tersebut. Informan juga mengatakan jika

²⁸ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

²⁹ Ibid, Wawancara Tanggal 26 Desember 2019

Etika komunikasi perawat terhadap pasien sangat baik karena informan merasakan sendiri bagaimana ramah dan sopannya perawat terhadap

5. Informan Pendukung I

Informan pendukung I merupakan seorang Perawat RS Muhammadiyah Palembang yang bertugas di poli penyakit dalam (PDL). Informan mengatakan bahwa etika komunikasi perawat itu yaitu komunikasi terapeutik (komunikasi memberikan keyakinan kepada pasien agar termotivasi untuk sembuh) dan komunikasi efektif (komunikasi yang tidak bertele-tele) yang sudah di jalankan dengan baik sesuai dengan ketentuan itu sendiri.

Berikut kutipan wawancaranya :

“Iya, kalo itu emang sudah ada di dalam SOP Perawat untuk melayani seorang pasien dan etika komunikasi kami seorang perawat harus menerapkannya, untuk pertama pasien masuk atau di rujuk di RS Muhammadiyah Palembang tidak langsung tindakan tetapi kami perawat salam sapa pasien tersebut, harus memperkenalkan diri (Identitas) dan menanyakan dulu penyakitnya apa / keluhannya pasien tersebut.”³⁰

Perawat RS Muhammadiyah khususnya poli penyakit dalam itu sendiri sudah menerapkan SOP etika komunikasi Perawat tersebut namun masih ada yang membuat pandangan pasien menilai perawat itu etika komunikasinya tidak baik atau kurang baik. Meskipun perawat wajib untuk melayani pasien, namun tetap saja masih yang menilai kurang baik.

³⁰ DA, Perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, Wawancara Tanggal 11 Januari 2020

Berikut kutipan wawancaranya :

“Oh kalo itu sih tergantung sama pasiennya yang menilai kami seorang perawat sudah menjalankan SOP yang ada, tapi kadang – kadang ada emang pasien yang bilang seperti perawat itu judes, cuek, kurang ramah tapi mungkin itu hanya beberapa orang saja ya”,³¹

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa etika komunikasi perawat sudah berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan namun kadang ada saja perawat yang belum bisa menerapkannya dengan baik mungkin bisa saja dari faktor –faktor yang tidak di ketahui apa perawat tadi ada masalah keluarga, masalah sama teman atau juga mood-nya sedang tidak baik, namun seorang perawat harus dituntut agar terlihat baik –baik saja agar terlihat bahwa ia bekerja dengan secara profesional.

6. Informan Pendukung II

Informan pendukung II adalah seorang perawat poli penyakit dalam (PDL) sama halnya dengan yang disampaikan oleh perawat sebelumnya, bahwa SOP perawat itu memiliki 3S yaitu salam, senyum, dan sapa perawat mengatakan bahwa etika komunikasi perawat itu yaitu komunikasi terapeutik dan komunikasi efektif yang sudah di jalankan dengan baik sesuai dengan ketentuan itu sendiri.

³¹ Ibid, Wawancara Tanggal 11 Januari 2020

Berikut kutipan wawancaranya :

“Oh, ya untuk etika komunikasi SOP nya dijalankan 3S (Senyum, Salam & sapa) karena perawat harus sopan terhadap pasien, salam serta senyum karena senyum merupakan ibadah yang sesuai dengan moto kami ibadah merupakan amal dan dakwah, jadi di RS Muhammadiyah telah menjalankan SOP dengan prosedur-prosedur sesuai dengan syariat-syariat islam”³²

Seperti yang dikatakan pasien etika komunikasi perawat di poli penyakit dalam RS Muhammadiyah Palembang kurang baik, mungkin hanya beberapa orang atau oknum saja yang masih melakukan hal yang seperti judes, cuek, dan tidak ramah

“iya yang sudah saya katakan tadi bahwa SOP Alhamdulillah berjalan dengan lancar dan diterapkan baik, mungkin hanya dibeberapa orang saja yang masih melakukan hal yang tidak membuat nyaman pasien seperti judes dan cuek, tergantung juga dari perawatnya berkomunikasi dengan pasien. Dengan menggunakan komunikasi efektif dan komunikasi baik. Klo dalam ilmu keperawatan komunikasi terapeutik (komunikasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien untuk membina rasa saling percaya, dan untuk memotivasi pasien bahwa sakit itu ada obatnya.”³³

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa etika komunikasi perawat sudah berjalan sesuai dengan SOP yang sesuai dengan motto RS Muhammadiyah bahwa ibadah merupakan amal dan dakwah. Namun kadang ada saja perawat yang belum bisa menerapkannya dengan baik mungkin bisa saja dari faktor –faktor yang tidak di ketahui.

³² PM, Perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, Wawancara Tanggal 11 Januari 2020

³³ Ibid, Wawancara Tanggal 11 Januari 2020

7. Informan Pendukung III

Informan Pendukung III merupakan seorang kepala instalasi rawat jalan di RS Muhammadiyah Palembang, informan mengatakan bahwa etika berkomunikasi perawat dalam melayani pasien itu harus melakukan 5S yakni senyum, salam, sapa, sopan, sentuh dan santun. Sebelum perawat mengambil tindakan penyakit pasien perawat juga harus melakukan komunikasi efektif agar tidak ada kesalahpahaman.

Berikut kutipan wawancaranya :

“Mengacu pada SOP komunikasi efektif itu misalkan dengan penyakitnya sebelumnya perawat memanggil keluarga pasien sesuai dengan jenderal konsen (pesetujuan umum) nama siapa yang tertera disitu lalu dijelaskan dengan yang bersangkutan harus menimbulkan *feedback* (timbang balik) dengan apa yang dijelaskan perawat kepada yang bersangkutan tadi.”³⁴

Namun pandangan setiap pasien itu berbeda-beda menilai seorang perawat tadi walaupun sebelumnya sudah diberi tau perawat tetapi masih ada saja menilai bahwa perawat ada yang cuek, kurang ramah terhadap pasien tersebut.

³⁴ RD, Kepala Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, Wawancara Tanggal 12 Januari 2020

Berikut kutipan wawancara :

“Jadikan perawat kita ini tergantung dari *performance* perawat tersebut, kadang – kadang namanya orang Palembang mukanya suka merengut, judes. Sebagai kepala instalasi saya sudah sering panggil perawat itu untuk mengingatkan dan diberi penjelasan lagi tentang etik lalu merolling perawat tersebut.”

Tidak bisa dipungkiri terkadang berbeda - beda bahasa juga bisa membuat kesalahan komunikasi sehingga pasien menilai bahwa perawat itu marah, cuek, dan judes. Padahal hanya beda bahasa, dan intonasi yang tinggi saja karena berbeda bahasa dan daerah.

“seperti ada pasien orang jawa yang biasa ngomongnya lembut dan intonasi yang rendah ketemu perawat yang orang Palembang atau daerah sumatera yang intonasinya tinggi jadi tanggapan pasien tadi bahwa perawat ini marah padahal hanya intonasi dan bahasanya saja yang tinggi, tapi mungkin ada saja yang emang bawakan dari sifat dan wataknya tidak bisa di ubah, dan mungkin saja ada masalah diluar sehingga sampai di bawa ke pekerjaan, yang jelas *performance* nya kurang bagus.”³⁵

Dari penjelasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa etika komunikasi perawat sudah berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan, namun terkadang ada perawat yang belum mengaplikasikan SOP tersebut, balik lagi ke dirinya seorang perawat juga tergantung dari *performance*-nya dan yang sering

³⁵*Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Januari 2020

terjadinya miskomunikasi karena berbeda bahasa daerah masing – masing.

8. Informan Pendukung IV

Informan Pendukung IV merupakan seorang Kepala Keperawatan di RS Muhammadiyah Palembang, informan mengatakan bahwa etika berkomunikasi perawat dalam melayani pasien itu ada 2 komunikasi yakni komunikasi efektif dan komunikasi terapeutik, Dan perawat juga harus menjalankan 5S senyum, salam, sapa, sopan, sentuh dan santun.

Berikut kutipan wawancaranya :

”Ya, Sesuai dengan SOP nya bahwa sudah menjadi kewajiban perawat dalam melayani pasien di RS Muhammadiyah secara professional dan tentu saja memiliki Etika yang baik”³⁶

Seperti yang dikatakan informan bahwa tidak semua perawat melakukan etika yang kurang baik terhadap pasien. Adapun juga perawat yang memiliki etika yang baik terhadap pasien di RS Muhammadiyah Palembang.

³⁶KW, Kepala keperawat Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, Wawancara Tanggal 12 Januari 2020

Berikut kutipan wawancara

“Sebagai Kepala Keperawatan di RS Muhammadiyah ini. Saya sudah sering mengingatkan kepada perawat disini tentang etika yang baik terhadap pasien, sesuai dengan motto kami ibadah merupakan amal dan dakwah, jadi di RS Muhammadiyah telah menjalankan dengan prosedur-prosedur sesuai dengan syariat-syariat islam.”³⁷

Dari penjelasan diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa etika komunikasi perawat sudah berjalan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan, namun terkadang ada saja perawat yang belum menjalankannya dengan baik dan sesuai dengan SOP tersebut.

³⁷ *Ibid*, Wawancara Tanggal 12 Januari 2020

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang “Etika Berkomunikasi Antar Perawat Dan Pasien Pada Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang”. Lalu peneliti dapat menarik kesimpulan, yaitu :

Keempat informan merupakan Pasien Poli Penyakit Dalam yang berobat di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang merupakan orang yang memiliki keterkaitan dengan etika perawat. Informan I memiliki pandangan terhadap etika perawat bahwa etika perawat kurang baik dan Informan II memiliki pandangan terhadap etika perawat yang berkesimpulan cukup baik. Informan III memiliki pandangan terhadap etika perawat bahwa etika perawat di RS Muhammadiyah kurang baik. Namun, pada beberapa kejadian informan tidak semua mengatakan etika perawat di RS Muhammadiyah Palembang kurang baik, adapun beberapa informan/pasien yang mengatakan bahwa etika perawat di RS Muhammadiyah baik. Seperti pada saat melayani pasien yang sedang sakit, perawat di RS Muhammadiyah memberikan etika yang sesuai dengan SOP Perawat.

Peneliti menggunakan teori atribusi yang dikembangkan oleh Fritz Heider. Teori ini berasumsi bahwa Seseorang membuat penjelasan tentang apa yang terjadi dan mengapa orang bertindak dengan cara tertentu, hal ini dilakukan untuk memahami dunia. Ketika orang berinteraksi satu sama lain, kepuasan komunikasi dipengaruhi oleh teori implisit, atau atribusi, dari partisipan. Komunikasi yang tidak efektif mungkin sebagian disebabkan oleh kesimpulan

idiosinkratis dari pihak yang berkomunikasi dan interpretasi yang tidak kompatibel satu sama lain. Teori atribusi memberikan kerangka penjelasan untuk memahami bagaimana orang menjelaskan perilaku mereka sendiri dan perilaku orang lain. Basis penting dari teori atribusi adalah bahwa orang berperilaku tertentu karena ada alasannya. Dengan kata lain, orang punya alasan untuk menciptakan kesan mereka tentang orang lain.

Saran

Setelah melakukan penelitian di lokasi penelitian, serta penarikan kesimpulan.

Selanjutnya peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang, agar terus memperingatkan kepada perawat agar memberikan etika yang baik terhadap pasien dan menjalankan amanahnya sebagai perawat demi melayani pasien secara professional.
2. Kepada Pasien agar lebih memahami, melihat, serta mengerti akan kinerja atau SOP perawat terkhusus di RS Muhammadiyah. Hal ini menjadi perhatian penting bagi peneliti agar harapan peneliti dengan hasil penelitian yang telah dibuat mampu memberikan pengaruh yang baik bagi masyarakat umum yang ingin berobat di RS Muhammadiyah.

DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI BUKU

Ade Irawan (2012) Analisis Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo, tesis, Program Pascasarjana Unhas

Asru Azwar, (2016), Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Edisi ketiga, Jakarta Pustaka Sinar Harapan

Barata,Atep Adya, .(2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Hanani, Silfia, (2017). *Komunikasi Antarpribadi (teori & praktik)*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Muchson AR dan Samsuri. (2013). *Dasar Dasar Pendidikan Moral*. Yogyakarta: Penerbit Ombak

Peraturan Presiden No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional

Roger B. Ellis, (2000), *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan*, Katalog Dalam Terbitan,

Susanto, A.B, (2016).*Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, Edisi Pertama,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: CV Alfabeta, 2013)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: CV Alfabeta, 2016)

Syaiful Rohim ,*Teori Komunikasi perspektif, ragam dan aplikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta,2016)

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

REFERENSI JURNAL

<https://skripsimahasiswa.blogspot.com/2016/10/keabsahan-data-dalam-penelitian.html>,

<http://komara.weebly.com/peraturan-kesehatan-dan-keselamatan-kerja/uu-no-23-tahun-1992-tentang-kesehatan>