

PENERAPAN ETIKA DALAM KOMUNIKASI PELAYANAN KEPERAWATAN DI FASILITAS KESEHATAN

Aris Prio Santoso¹, Musta'in Sutarjo², Aghina Sataria Nadin³, Arsyad Makmur Fadholi⁴, Deandra Nur Salsabila⁵, Ganisa Bintang Pratiwi⁶, Nindika Kesya Anggraini⁷

Program Studi D3 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Duta Bangsa
Surakarta

Jl. Pinang No.47, Jati, Cemani, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552
Telp.(0271) 7470050

E-mail: 2502070028@mhs.udb.ac.id

Abstrak

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi menjadi alat yang penting dan diperlukan untuk membangun hubungan atau interaksi antarmanusia. Dalam keperawatan, komunikasi adalah landasan penting untuk menghasilkan interaksi yang berkualitas serta bentuk wujud nyata dari sikap profesionalisme keperawatan saat menjalankan tugas. Oleh karena itu, sebagai perawat yang profesional penting untuk selalu berkomunikasi dengan etika yang baik. Etika yang baik sangat diperlukan oleh perawat saat menjalankan tugasnya. Dalam dunia Keperawatan, cara berkomunikasi perawat sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan kenyamanan pasien. Berdasarkan pentingnya peran komunikasi yang beretika dalam pelayanan keperawatan, diperlukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana etika keperawatan diterapkan dalam praktik komunikasi antara perawat dan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (Library research) dan studi lapangan (Field Research). Dari hasil wawancara dengan 1 perawat, ditemukan bahwa penerapan etika dalam komunikasi pelayanan kesehatan sudah cukup baik namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu, jumlah pasien yang banyak, dan tekanan pekerjaan yang tinggi. Kondisi tersebut membuat pasien tidak dapat berkomunikasi dengan maksimal. Sebagian perawat telah memahami dan berusaha menerapkan nilai-nilai etis saat berinteraksi dengan pasien

Kata Kunci: Etika, Komunikasi, Keperawatan.

Abstract

In daily life, communication is an important tool needed to build relationships or interactions between humans. In nursing, communication is a vital foundation for producing quality interactions and a tangible manifestation of professional nursing attitudes when carrying out duties. Therefore, as a professional nurse, it is important to always communicate with good ethics. Good ethics are essential for nurses when performing their duties. In the world of nursing, the nurse's way of communicating greatly influences patient trust and comfort. Based on the important role of ethical communication in nursing services, research is needed to determine the extent to which nursing ethics are applied in communication practices between nurses and patients. This research uses a qualitative approach with library research and field research methods. From the results of interviews with 1 nurse, it was found that the application of ethics in health service communication is quite good, but in practice there are still various obstacles, such as time constraints, a large number of patients, and high work pressure. These conditions make patients unable to communicate optimally. Most nurses have understood and tried to apply ethical values when interacting with patients.

Keywords : Ethics, Communication, Nursing

1. Pendahuluan

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi adalah alat yang penting dan diperlukan untuk membentuk hubungan atau interaksi antar manusia. Komunikasi juga bisa digunakan bertukaran informasi serta memberi dukungan emosional kepada setiap orang. Dalam bidang keperawatan, komunikasi adalah dasar penting dalam menciptakan interaksi yang berkualitas dan mencerminkan nilai serta sikap profesional dari para perawat dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, sebagai seorang perawat yang profesional, sangat penting untuk selalu berkomunikasi dengan etika yang baik. Etika merupakan bagian yang sangat penting dari profesi kesehatan, termasuk dalam bidang keperawatan. Etika yang baik sangat dibutuhkan oleh para perawat saat menjalankan tugasnya. Dalam dunia Keperawatan, cara seorang perawat berkomunikasi sangat mempengaruhi kepercayaan dan kenyamanan pasien. Dengan komunikasi yang baik, perawat dapat memahami pasien kebutuhan pasien dan memberi dukungan emosional kepada pasien.

Perawat mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dan harus menerapkan etika keperawatan dalam proses tersebut. Menurut Drs. Sidi Gajabla, etika adalah teori tentang perilaku atau tindakan manusia yang dinilai dari aspek baik dan buruk seberapa jauh dapat ditentukan oleh akal manusia. Jika perawat kurang memahami tentang etika keperawatan, maka akan berdampak buruk terhadap praktik komunikasi yang etis. Menjaga etika dalam berkomunikasi dengan pasien sangatlah penting, karena dengan etika dalam komunikasi, kita dapat menciptakan rasa percaya kepada pasien, memperkuat hubungan yang baik, serta memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan isu tersebut, pemahaman tentang etika dalam komunikasi pelayanan kesehatan sangat penting untuk membangun hubungan yang berkualitas serta menunjukkan sikap profesional. Dengan demikian, tujuan penulisan ini adalah menjelaskan peran serta pemahaman mengenai etika keperawatan dalam penerapan komunikasi pelayanan keperawatan di fasilitas kesehatan. Kebaruan penelitian ini terletak pada Upaya mengintegritas penerapan etika keperawatan dalam komunikasi pelayanan Kesehatan. Penelitian sebelumnya umumnya membahas etika keperawatan dari sudut moral dan kode etik, Namun, penelitian ini menekankan bahwa komunikasi perlu menanamkan nilai-nilai etika seperti kejujuran, tanggungjawab, dan empati kepada pasien Penelitian ini memberi pandangan bahwa komunikasi bukan hanya bentuk penyampaian pesan tetapi juga wujud dari profesionalisme perawat di pelayanan kesehatan

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan dua metode, yaitu studi kepustakaan (Library research) dan studi lapangan (Field Research) Wawancara dengan Perawat Rumah Sakit Waras Wiris Boyolali. Menurut David Williams (1995), Penelitian Kualitatif adalah Upaya penelitian mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah atau natural atau natural yang dapat dipertanggungjawabkan. Studi Kepustakaan adalah metode yang mengumpulkan dan menganalisis dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan dokumen. Informasi tersebut berupa penjelasan, ringkasan atau evaluasi mengenai topik berdasarkan teori atau hasil penelitian sebelumnya.

Sumber data diperoleh dari jurnal, buku, dokumen resmi yang membahas tentang etika keperawatan, komunikasi layanan keperawatan di fasilitas Kesehatan, serta wawancara dengan satu orang perawat di Rumah Sakit Waras Wiris Boyolali

3. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara dengan satu Perawat Rumah Sakit Waras Wiris Boyolali, Ditemukan bahwa penerapan etika dalam komunikasi pelayanan kesehatan sudah cukup baik namun belum sepenuhnya konsisten di semua kondisi. Dari hasil yang diperoleh, perawat mengungkapkan pemahaman dan penerapan etika komunikasi keperawatan dalam

memberikan pelayanan Kesehatan dilakukan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan memahami SOP dapat menentukan bentuk komunikasi yang tepat dan efektif sesuai dengan kondisi serta kebutuhan pasien. Etika dalam keperawatan mengajarkan agar kita selalu menjaga sikap dan ucapan agar tidak menyinggung perasaan pasien. Perilaku yang sopan, ramah, dan menghormati pasien menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemahaman SOP yang baik membantu kita menerapkan prinsip – prinsip etika seperti Menghargai Hak Klien (Otonomi), (Beneficence) Berbuat baik, (Non-Maleficence) Tidak merugikan, (Justice) Adil, (Veracity) kejujuran, (Fidelity) Menempati janji, (Confidentiality) Menjaga rahasia pasien, dan (Accountability) bertanggungjawab kepada pasien. Sebagai tenaga Kesehatan, diharuskan menjaga kerahasiaan data dan kondisi pasien. Informasi tersebut hanya boleh disampaikan kepada pihak – pihak yang berwenang dan memiliki tanggungjawab terhadap perawatan pasien. Seluruh tenaga keperawatan yang ada di RS Waras Wiris memiliki pedoman yang menjadi acuan agar bekerja secara profesional dan beretika. Dalam berkomunikasi dengan pasien, penting bagi kita memahami latar belakang, karakter, dan kondisi emosional pasien agar komunikasi yang dilakukan dapat lebih efektif dan menenangkan.

Dalam komunikasi keperawatan Etika sangat penting saat pelayanan kesehatan, Dengan menerapkan etika yang baik dapat menumbuhkan rasa saling menghormati dan menghargai antara perawat dan pasien. Komunikasi merupakan salah satu alat untuk saling berinteraksi antara manusia satu dengan yang lainnya. Namun dalam proses komunikasi tersebut perawat perlu memperhatikan norma dan tatacara yang berlaku agar pesan yang disampaikan tidak menyinggung atau menimbulkan salah paham antara perawat dan pasien. Inilah yang disebut dengan Etika Komunikasi, yaitu cara berkomunikasi yang baik, sopan, dan penuh rasa hormat sesuai dengan nilai-nilai moral dan profesional. Saat menghadapi keluhan pasien tentang pelayanan yang diberikan, perawat menjelaskan keadaan dengan sentuhan terapeutik. Karena dengan sentuhan terapeutik akan timbul rasa saling mengerti antara perawat dan pasien. Komunikasi Terapeutik adalah komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan pasien secara sadar untuk membantu mengatasi masalah klien atau membantu proses kesembuhan pasien, baik secara fisik maupun psikologis.

Prinsip-prinsip komunikasi terapeutik seperti empati, kejujuran, dan perhatian diterapkan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien. Perawat berusaha untuk memahami perasaan dan kondisi pasien dengan mendengarkan keluhan mereka dan memberi tanggapan yang membuat pasien lebih tenang serta membuat pasien merasa lebih diperhatikan dan dihargai. Selain itu, Kejelasan dalam menyampaikan informasi juga menjadi hal penting. Banyak pasien menyampaikan bahwa mereka merasa lebih tenang dan percaya kepada perawat ketika perawat menjelaskan prosedur atau tindakan kepada pasien dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dimengerti. Semakin tinggi penerapan komunikasi yang etis dan empatik kepada pasien, maka Tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan juga akan meningkat. Penelitian “Penerapan etika keperawatan dalam komunikasi pelayanan keperawatan di fasilitas Kesehatan” memperlihatkan bahwa penerapan etika dalam komunikasi keperawatan pelayanan Kesehatan merupakan bagian penting dari profesional perawat. Hasil ini sejalan dengan (potter & perry, 2017) yang menyebutkan bahwa komunikasi yang berlandaskan etika dapat membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Etika komunikasi penting untuk dipahami dan diketahui sebagaimana kita hidup sebagai makhluk sosial (Sari,2020). Ketika tenaga kesehatan tidak terlatih dalam keterampilan komunikasi, mereka menghadapi lebih banyak kesulitan memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi mereka, cenderung untuk mentransfer masalah dari satu sisi ke sisi lain

Namun demikian, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Tekanan pekerjaan, kurangnya pelatihan terkait komunikasi etis, serta perbedaan persepsi antar tenaga Kesehatan dapat memicu terjadinya miskomunikasi atau pelanggaran kecil terhadap prinsip etika. Hal ini sejalan dengan penelitian (Haryani, 2020) yang menyatakan bahwa tekanan lingkungan kerja berpotensi menurunkan kepekaan etis tenaga Kesehatan. Oleh karena itu, diperlakukan upaya peningkatan kapasitas perawat melalui pelatihan etika dan komunikasi terapeutik secara berkesinambungan. Dukungan berupa supervisi dan bimbingan dari kepala ruang atau manager keperawatan juga sangat penting untuk menumbuhkan kesadaran dan menjaga konsistensi penerapan etika dalam komunikasi sehari-hari. Dengan demikian, Komunikasi yang berlandaskan etika tidak hanya menjadi tanggungjawab moral, tetapi juga berperan strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan serta menjamin keselamatan pasien.

Tantangan terbesar yang sering dihadapi Adalah menghadapi pasien dan keluarga pasien yang memiliki Tingkat emosi tinggi. Situasi ini membutuhkan kesabaran dan kemampuan komunikasi yang baik agar tidak menimbulkan kesalahpahaman. Apabila menemui dilema etika atau kendala yang cukup sulit, akan berkoordinasi dengan, Dokter Peanggung Jawab Pasien (DPJP) untuk mendapatkan solusi terbaik. Jadi diperlukan lingkungan yang mendukung dan memahami satu sama lain. Kerja sama yang baik antara rekan sejawat dan pimpinan menciptakan suasana kerja yang nyaman serta membangun tim yang solid. Dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu, jumlah pasien yang banyak, dan tekanan pekerjaan yang tinggi. Kondisi tersebut membuat pasien tidak dapat berkomunikasi dengan maksimal. Akibatnya, hubungan antara perawat dan pasien tidak selalu bisa terjalin sebaik yang diharapkan. Perawat menyampaikan sering menghadapi kesulitan dalam menjaga sikap dan komunikasi yang sesuai standar etika terutama saat sedang menghadapi pasien atau keluarga pasien yang sedang sedih, cemas, atau marah, menjaga kesabaran dan tetap profesional bukanlah hal yang mudah saat di situasi ini. Selain itu, lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap komunikasi yang beretika. Tekanan dari dokter, perbedaan status sosial antara perawat dan pasien, kurangnya pelatihan khusus terkait etika dan komunikasi terhadap perawat menjadi hambatan bagi perawat. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan atau bimbingan terkait etika komunikasi supaya perawat dapat mengembangkan kemampuan komunikasi terapeutiknya dalam pelayanan kesehatan dan agar hubungan pasien dan perawat tetap terjaga dengan baik.

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika dalam komunikasi pelayanan Kesehatan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaannya sehari-hari. Sebagian perawat telah memahami dan berusaha menerapkan nilai-nilai etis seperti empati, kejujuran, rasa hormat, menghargai, dan tanggungjawab saat berinteraksi dengan pasien. Komunikasi yang beretika terbukti menumbuhkan rasa percaya dan membangun hubungan positif antara pasien dan perawat, serta memperkuat citra profesional perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai hambatan atau rintangan, seperti keterbatasan waktu, jumlah pasien yang banyak, tekanan pekerjaan yang tinggi, kurangnya pelatihan khusus mengenai etika dalam berkomunikasi dan kondisi emosional pasien dan keluarga yang mempengaruhi proses komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan etika dalam komunikasi tidak hanya bergantung pada kesadaran pribadi perawat, tetapi juga memerlukan dukungan dari system dan lingkungan kerja agar dapat berjalan dengan lebih baik dan konsisten. Berdasarkan simpulan penelitian, penulis menyarankan:

1. Untuk Tenaga Kesehatan

Bagi para perawat, disarankan untuk terus meningkatkan kemampuan terapeutik dan memperdalam pemahaman terhadap nilai-nilai etik dalam pelayanan kesehatan.

2. Untuk Pimpinan Fasilitas Kesehatan

Bagi pihak pimpinan Rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya, diharapkan dapat menyediakan program pelatihan atau pembinaan mengenai etika dalam komunikasi secara rutin. Selain itu, perlu diciptakan lingkungan kerja yang mendukung terciptanya komunikasi yang profesional, saling menghargai dan menghormati

3. Untuk Institusi Pendidikan

Bagi Lembaga Pendidikan khususnya pada Pendidikan keperawatan. Diharapkan untuk memperkuat kurikulum yang memuat pembelajaran tentang etika dan komunikasi terapeutik dan memberikan pembinaan manajemen stress dan pengendalian emosi. Dengan demikian, mahasiswa keperawatan dapat dibiasakan sejak dini untuk bersikap profesional dan menerapkan prinsip etika dalam praktik keperawatan sebelum terjun ke dunia kerja

4. Untuk pembaca

Diharapkan pembaca bisa memberikan kami kritik dan saran untuk dapat menjadikan kami lebih baik lagi dalam penulisan kami selanjutnya

5. Untuk Mahasiswa Keperawatan

Disarankan agar Mahasiswa Keperawatan senantiasa melatih kemampuan pengendalian emosi dan mengembangkan sikap empati dalam memberikan asuhan keperawatan

Daftar Pustaka

- ADAB, A. D. E. D. (2022). BAB 20 ETIKA DAN ADAB DALAM KOMUNIKASI KEPERAWATAN. KOMUNIKASI KEPERAWATAN (TEORI DAN PENERAPANNYA), 366.
- Erliana, M., Ahdan, A., & Muttaqin, A. (2020). Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi, 1(1).
- Fatika, A. Z., Hayati, L. L., Faustina, A. A., Yuniningsih, T., & Aji, N. W. A. (2024). E-Government dalam pelayanan kesehatan: Peran Mobile JKN mendorong transparansi dan partisipasi publik di Kota Bekasi. Universitas Diponegoro
- Minarsih, D. W. Book Chapter Etika dan Komunikasi Keperawatan-Dwi Wulan Minarsih. Akademi Keperawatan YKY Yogyakarta.
- Suryati, S., Judijanto, L., Apriyanto, A., Zulkarnaini, Z., Suyami, S., Ifadah, E., ... & Sulistiany, E. (2024). Etika Keperawatan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.