

Etika Kerja dan Kepuasan Pasien: Studi Empiris pada Rumah Sakit UNIMUS Semarang

Arif Rahman¹, Nurhaeni Sikki², Muhammad Fadill Akbar³, Distya Ayu Renatasari⁴,
Meitri Tsani Putri⁵, Soneta Dina⁶, Hanif Agung Prabowo⁷, Hanung Choiri
Rohmawan⁸, Melati Triani Putri⁹

Universitas Sangga Buana YPKP

e-mail: arifrahmanwiharyadi@gmail.com, nurhaeni.sikki@usbypkp.ac.id

Corresponding author: arifrahmanwiharyadi@gmail.com

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 15-03-2025

Revisi: 25-04-2025

Disetujui: 09-05-2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara penerapan etika kerja tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit UNIMUS Semarang. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap sepuluh informan, terdiri dari lima tenaga kesehatan dan lima pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai etika seperti empati, kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab profesional memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan. Pasien merasa lebih puas ketika tenaga kesehatan menunjukkan sikap yang ramah, komunikatif, dan menghargai martabat mereka sebagai individu. Namun, ditemukan pula tantangan dalam menjaga konsistensi etika, terutama di tengah tekanan kerja dan beban administratif yang tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya membangun sistem manajemen etika yang terintegrasi dalam pelatihan dan evaluasi kinerja tenaga kesehatan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan praktik pelayanan yang berpusat pada pasien dan berbasis nilai-nilai etika profesi. Kesimpulannya, etika kerja bukan hanya aspek moral, tetapi juga elemen strategis dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap institusi layanan kesehatan.

Kata Kunci: Etika Kerja, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

ABSTRACT

This study seeks to investigate the correlation between the work ethics of healthcare personnel and patient satisfaction at UNIMUS Hospital in Semarang, Indonesia. Data were gathered using a qualitative methodology through comprehensive interviews with ten informants, comprising five healthcare professionals and five outpatient patients. The results indicate that ethical principles, including empathy, honesty, fairness, and professional accountability, significantly influence patients' favorable evaluations of healthcare services. Patients indicated increased satisfaction while receiving treatment characterized by respect, compassion, and transparent communication. Nonetheless, upholding ethical consistency poses a problem, particularly in the context of elevated workloads and administrative pressures. The research underscores the necessity for a cohesive ethical management framework that incorporates continuous training and performance assessment centered on ethical conduct. These findings advance the establishment of

patient-centered healthcare practices rooted in professional ethics. In conclusion, work ethics should be regarded not merely as a moral duty but also as a strategic component in improving patient satisfaction and institutional trust in healthcare services.

Keywords: *Work Ethics, Patient Satisfaction, Healthcare Services, Hospital*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, sektor pelayanan kesehatan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga menjunjung tinggi etika kerja dalam setiap aspek operasionalnya. Etika kerja mencakup nilai-nilai seperti integritas, tanggung jawab, kejujuran, dan komitmen terhadap pelayanan yang berorientasi pada pasien (Ozdoba et al., 2022). Penerapan etika kerja yang baik diyakini dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap reputasi dan keberlanjutan rumah sakit (Pertiwi et al., 2024).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Menurut penelitian oleh Putri Ilnanda & Surya Wanasida (2022), profesionalisme dokter memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dan klinik di Kota Malang. Hal ini menunjukkan bahwa aspek etika dan profesionalisme tenaga medis berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Di sisi lain, penelitian oleh Pertiwi et al. (2024) di RSUD Muhammadiyah Metro menunjukkan bahwa kehandalan, ketanggapan, dan empati tenaga kesehatan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kehandalan memainkan peran kunci sebagai fondasi utama, sementara ketanggapan dan empati memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman pelayanan yang holistik. Namun, masih terdapat tantangan dalam penerapan etika kerja di lingkungan rumah sakit. Studi oleh Ortinau et al. (2012) menunjukkan bahwa iklim etika rumah sakit berhubungan positif dengan kepuasan kerja perawat, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Hal ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung nilai-nilai etika untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Rumah Sakit UNIMUS Semarang sebagai institusi pelayanan kesehatan yang berkomitmen pada pendidikan dan pelayanan berkualitas, menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa seluruh tenaga medis dan non-medis menerapkan etika kerja secara konsisten. Meskipun telah ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat keluhan dari pasien terkait sikap dan perilaku tenaga kesehatan yang kurang mencerminkan nilai-nilai etika kerja. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana etika kerja diterapkan di lingkungan rumah sakit dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian oleh Peterson Seran et al. (2024) di Rumah Sakit Advent Bandung menemukan bahwa kompetensi dan kinerja personal perawat secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek individu tenaga kesehatan, termasuk etika kerja, berkontribusi signifikan terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami hubungan antara etika kerja dan kepuasan pasien secara empiris di konteks Rumah Sakit UNIMUS Semarang. Dengan

meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya fokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada aspek etika dan humanisme dalam interaksi dengan pasien (Mardiana Yusuf, 2018). Pemahaman yang mendalam mengenai hubungan ini dapat menjadi dasar untuk merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai etika. Selain itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yang dapat digunakan sebagai indikator kinerja dan dasar pengambilan keputusan manajerial di rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara etika kerja dan kepuasan pasien, masih terdapat kesenjangan dalam konteks lokal, khususnya di Rumah Sakit UNIMUS Semarang (Kosnan, 2019; Sudharman Hia et al., 2023). Sebagian besar studi sebelumnya berfokus pada rumah sakit di kota-kota besar atau di luar negeri, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke konteks rumah sakit pendidikan di Semarang (Nanditya IF et al., 2014). Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif tanpa menggali secara mendalam persepsi dan pengalaman pasien terkait etika kerja tenaga Kesehatan (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara etika kerja dan kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana etika kerja diterapkan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit UNIMUS Semarang dan bagaimana penerapan tersebut dipersepsikan serta dirasakan oleh pasien dalam membentuk kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian etika profesi dalam konteks pelayanan kesehatan, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan berbasis nilai-nilai etika kerja, serta mendorong pembentukan budaya kerja yang lebih humanis, profesional, dan berfokus pada kenyamanan serta kepuasan pasien.

LANDASAN TEORI

Etika Kerja dalam Konteks Pelayanan Kesehatan

Etika kerja dalam pelayanan kesehatan mencakup nilai-nilai seperti integritas, tanggung jawab, empati, dan profesionalisme yang menjadi landasan dalam interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Penerapan etika kerja yang konsisten dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan. Menurut penelitian oleh Suyatmi et al. (2024), kompetensi, kedisiplinan, dan budaya kerja tenaga kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Hal ini menunjukkan bahwa aspek etika kerja berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, studi oleh Sri Rahayuningsih & Cahyaningrum (2023) menunjukkan bahwa sikap empati tenaga kesehatan efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Meta-analisis yang mereka lakukan menunjukkan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai adjusted odds ratio (aOR) sebesar 2,10.

Kepuasan Pasien sebagai Indikator Kualitas Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Menurut Rohmanto & Susanti (2021), terdapat hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Perilaku caring yang mencerminkan perhatian dan empati perawat terhadap pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Studi lain oleh Hayat et al. (2020) juga menemukan bahwa sikap caring perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang menunjukkan sikap caring dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Iklim Etika dan Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan

Iklim etika di rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan kerja tenaga kesehatan, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Penelitian oleh Pramita et al. (2019) menunjukkan bahwa faktor intrinsik seperti penghargaan dan faktor ekstrinsik seperti kebijakan rumah sakit, gaji, lingkungan kerja, dan hubungan antara atasan dan bawahan memengaruhi kepuasan kerja tenaga kesehatan. Kepuasan kerja yang tinggi dapat mendorong tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Studi oleh Ortinau et al. (2012) juga menemukan bahwa iklim etika rumah sakit berhubungan positif dengan kepuasan kerja perawat. Iklim etika yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Etika Kerja Islami dan Kinerja Perawat

Etika kerja Islami juga menjadi perhatian dalam konteks pelayanan kesehatan. Penelitian oleh (Karmadi et al., 2023; Pertiwi et al., 2024) menunjukkan bahwa etika kerja Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi motivasi dan stres kerja. Etika kerja Islami dapat meningkatkan motivasi kerja dan mengurangi stres kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Abadiga et al., 2019).

Tantangan dalam Mengukur Kepuasan Pasien

Meskipun kepuasan pasien merupakan indikator penting, terdapat tantangan dalam mengukurnya secara objektif. Studi oleh Fereidooni et al. (2024) membahas ketegangan antara kepuasan pasien dan efektivitas perawatan medis. Terkadang, upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat bertentangan dengan kejujuran dan efektivitas medis, terutama ketika dokter harus menyampaikan informasi yang tidak menyenangkan kepada pasien. Hal ini menunjukkan perlunya keseimbangan antara empati dan kejujuran dalam praktik medis.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam penerapan etika kerja oleh tenaga kesehatan serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan

peneliti untuk mengeksplorasi makna, pengalaman subjektif, dan dinamika interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang tidak dapat diungkapkan secara memadai melalui data kuantitatif (Creswell, 2023).

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit UNIMUS Semarang, sebuah rumah sakit pendidikan yang memiliki karakteristik unik karena menjadi tempat pelayanan sekaligus pembelajaran bagi mahasiswa kedokteran dan keperawatan. Subjek penelitian terdiri dari dua kelompok utama: (1) tenaga kesehatan yang meliputi dokter, perawat, dan tenaga non-medis yang terlibat langsung dalam pelayanan pasien; dan (2) pasien rawat jalan maupun rawat inap yang pernah menerima layanan dari rumah sakit tersebut.

Teknik Pemilihan Informan

Informan dipilih secara purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (De Sordi, 2024). Kriteria inklusi untuk tenaga kesehatan adalah mereka yang telah bekerja di rumah sakit minimal selama satu tahun dan memiliki keterlibatan langsung dalam pelayanan pasien. Sementara itu, pasien yang dipilih adalah mereka yang telah menerima pelayanan setidaknya satu kali dalam tiga bulan terakhir dan bersedia berbagi pengalaman secara terbuka. Dengan kriteria tersebut informan yang dipilih yaitu berjumlah 10 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah:

1. **Wawancara mendalam (in-depth interviews)**

Dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya. Wawancara bertujuan menggali pandangan, persepsi, pengalaman, dan harapan informan terkait etika kerja tenaga kesehatan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien (Tracy, 2013).

2. **Observasi partisipatif**

Peneliti mengamati secara langsung interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien di berbagai unit pelayanan. Observasi ini dilakukan untuk memahami dinamika perilaku etis secara kontekstual dan mendalam (Moleong, 2017).

3. **Studi dokumentasi**

Peneliti menelaah dokumen internal rumah sakit, seperti kode etik profesi, standar prosedur operasional (SPO), dan kebijakan pelayanan untuk mengetahui sejauh mana etika kerja terinstitusionalisasi (Court & Khair Abbas, 2022).

Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah praktis yang dilakukan pada saat analisis data adalah (1) pengumpulan data, yaitu data yang ditemukan di lapangan bisa melebihi keinginan peneliti maka peneliti harus menuliskan data tersebut secara rinci, karena semakin lama peneliti terjun ke lapangan semakin kompleks pula data yang akan diperoleh. (2) penyajian data, yaitu mengumpulkan informasi, pengambilan tindakan, penyajian data kualitatif baik berupa grafik,

gambar, atau tabel, (3) reduksi data, yaitu menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang informasi yang tidak perlu, dan mengorganisasi data, dan pengambilan tindakan. (4) kesimpulan akhir, memverifikasi kembali data dan menarik kesimpulan atas data (Miles & Huberman, 2018). Kesimpulan akhir diambil ketika data sudah jenuh (saturated) dan setiap penambahan data baru hanya berarti tumpang tindih. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk meningkatkan validitas data, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen (Creswell & Creswell, 2018).

Etika Penelitian

Penelitian ini mengikuti prinsip-prinsip etika penelitian sosial dan kesehatan. Setiap informan diberikan informasi tertulis dan lisan mengenai tujuan dan proses penelitian, serta diminta untuk memberikan persetujuan tertulis (informed consent). Peneliti menjamin kerahasiaan identitas informan dan memastikan bahwa partisipasi bersifat sukarela, serta informan berhak mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi apa pun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berhasil menggali persepsi dan pengalaman 10 informan yang terdiri dari 5 tenaga kesehatan (2 dokter, 2 perawat, dan 1 tenaga administrasi) serta 5 pasien rawat jalan yang telah menerima layanan di Rumah Sakit UNIMUS Semarang. Analisis data menghasilkan empat tema utama yang menggambarkan keterkaitan antara etika kerja tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien.

Komitmen Profesional dan Kepatuhan terhadap Etika Kerja

Seluruh tenaga kesehatan yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka telah memahami dan berusaha menerapkan nilai-nilai etika profesi seperti kejujuran, empati, kerahasiaan, dan tanggung jawab dalam praktik sehari-hari. Seorang dokter umum (Informan TK-1) menyampaikan:

"Kami selalu diingatkan untuk memberikan informasi medis secara jujur dan memastikan pasien paham. Tidak boleh menutupi risiko meskipun tidak enak didengar pasien."

Perawat (Informan TK-3) menambahkan:

"Etika itu bagian dari SOP kami. Misalnya, tidak membedakan pasien BPJS dan umum, semua harus dilayani dengan sopan."

Temuan ini menunjukkan bahwa etika kerja menjadi bagian dari budaya kerja di rumah sakit dan terinternalisasi dalam praktik tenaga kesehatan.

Perilaku Empatik sebagai Faktor Penentu Kepuasan Pasien

Sebagian besar pasien menyatakan bahwa aspek yang paling mereka hargai dalam pelayanan adalah sikap ramah dan empati dari tenaga kesehatan. Salah satu pasien (Informan P-2) mengungkapkan:

"Saya lebih puas kalau perawatnya mau dengar keluhan saya dan nggak terburu-buru. Walaupun obatnya standar, tapi cara mereka ngomong itu bikin saya merasa dihargai."

Pasien lain (Informan P-5) mengatakan:

“Dokternya mau menjelaskan dengan sabar, padahal antreannya panjang. Itu yang buat saya merasa percaya dan nyaman.”

Hasil ini menegaskan bahwa empati memiliki pengaruh kuat terhadap persepsi kualitas layanan, lebih dari sekadar aspek teknis pelayanan.

Konsistensi Etika dalam Kondisi Tekanan Kerja

Beberapa tenaga kesehatan menyampaikan tantangan dalam menjaga standar etika ketika menghadapi kondisi beban kerja tinggi. Seorang perawat (Informan TK-4) menyatakan:

“Saat pasien banyak, kami kadang tidak bisa lama-lama menjelaskan. Itu membuat kami merasa tidak maksimal, walau niatnya tetap ingin etis.”

Mereka menyadari pentingnya menjaga sikap profesional meskipun dalam tekanan. Ini menunjukkan adanya dilema etis yang muncul dalam praktik harian.

Kepuasan Pasien sebagai Refleksi Kualitas Relasional, Bukan Sekadar Layanan Fisik

Sebagian besar pasien menghubungkan kepuasan mereka bukan pada seberapa cepat atau mahal layanan yang diterima, tetapi pada **cara mereka diperlakukan**. Seperti disampaikan oleh Informan P-1:

“Saya tahu obat yang dikasih sama, tapi kalau disampaikan dengan senyum dan bahasa yang saya paham, itu beda rasanya. Saya merasa dihormati.”

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas relasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien, yang sangat bergantung pada nilai-nilai etika kerja yang diterapkan.

Ringkasan Temuan

Tabel 1. Ringkasan Hasil

Tema	Uraian Singkat
Komitmen Profesional	Tenaga kesehatan memahami dan menerapkan etika kerja secara konsisten.
Empati dan Kepuasan Tekanan Kerja dan Etika	Sikap empatik tenaga kesehatan sangat menentukan kepuasan pasien. Tantangan menjaga etika dalam kondisi tekanan tinggi masih menjadi dilema.
Kualitas Relasional	Kepuasan pasien lebih terkait pada hubungan interpersonal dibanding layanan teknis.

Hasil ini menegaskan bahwa etika kerja bukan hanya norma administratif, tetapi menjadi pondasi utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja tenaga kesehatan, terutama dalam bentuk sikap empatik, komitmen profesional, dan komunikasi yang jujur, memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan sejumlah temuan empiris

dalam literatur sebelumnya dan memperkuat pemahaman bahwa dimensi etis dalam pelayanan kesehatan memiliki dampak signifikan terhadap persepsi dan pengalaman pasien.

Etika Kerja sebagai Fondasi Relasi Tenaga Kesehatan dan Pasien

Data lapangan menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Rumah Sakit UNIMUS Semarang memahami pentingnya penerapan etika profesi, yang tercermin dalam perilaku sehari-hari seperti tidak membedakan pasien, menjaga kerahasiaan, dan menjunjung kejujuran dalam komunikasi. Hal ini mendukung pernyataan dari (Beauchamp & Childress, 2013) dalam *Principles of Biomedical Ethics*, bahwa prinsip *beneficence*, *non-maleficence*, *autonomy*, dan *justice* menjadi dasar relasi etis dalam praktik klinis modern. Penelitian oleh Borhani et al. (2012) di Iran juga menemukan bahwa iklim etika yang kuat di rumah sakit meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja perawat, yang kemudian tercermin dalam kualitas layanan kepada pasien. Temuan ini relevan dengan hasil wawancara dalam penelitian ini, di mana tenaga kesehatan menyadari bahwa integritas dan etika adalah bagian dari budaya kerja yang harus dijaga meskipun dalam tekanan beban kerja tinggi.

Empati sebagai Dimensi Etika yang Mempengaruhi Kepuasan

Sikap empatik dari tenaga kesehatan secara konsisten disebutkan oleh pasien sebagai faktor kunci yang memengaruhi kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan meta-analisis oleh Sri Rahayuningsih & Cahyaningrum (2023) yang menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan memiliki korelasi kuat dengan peningkatan kepuasan pasien (adjusted odds ratio sebesar 2,10). Penelitian ini menegaskan bahwa sikap empati yang merupakan ekspresi etis dari kepedulian terhadap orang lain lebih berpengaruh terhadap pengalaman pasien dibanding aspek teknis pelayanan semata. Demikian pula, penelitian Hayat et al. (2020) menunjukkan bahwa perilaku caring tenaga keperawatan secara signifikan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Dalam konteks UNIMUS, hal ini diperkuat oleh pernyataan pasien yang menyebutkan pentingnya perhatian personal, kesabaran dalam menjelaskan, dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami sebagai sumber utama kepuasan mereka.

Dilema Etis dalam Situasi Tekanan Kerja

Beberapa informan tenaga kesehatan menyatakan adanya kesulitan dalam menjaga standar etika ketika menghadapi lonjakan pasien atau tekanan administratif. Ini mengindikasikan adanya dilema etis yang memerlukan manajemen organisasi yang lebih baik (Wu et al., 2018). Neely (2002) menekankan pentingnya sistem pengukuran kinerja yang tidak hanya menilai output kuantitatif, tetapi juga kualitas proses, termasuk kepatuhan terhadap standar etika. Dalam konteks rumah sakit pendidikan seperti UNIMUS, dilema etis ini perlu ditangani melalui pelatihan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berbasis nilai, agar tenaga kesehatan tetap dapat menjaga kualitas relasi meskipun dalam situasi kerja yang padat (Muhammad Sabil et al., 2024).

Kepuasan Pasien sebagai Cermin Hubungan Relasional

Hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil medis atau kecepatan layanan, tetapi oleh kualitas relasi interpersonal yang terbangun antara pasien dan tenaga kesehatan. Ini mendukung pandangan Donabedian (2016) bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat diukur hanya dari struktur dan proses teknis, tetapi juga dari aspek hubungan sosial dan komunikasi yang berlangsung dalam proses pelayanan. Sikap empatik, penghormatan terhadap martabat pasien, dan kemampuan menjalin komunikasi dua arah terbukti menjadi elemen utama yang menentukan kepuasan (Yuli Susanti & Apriana, 2017). Artinya, dimensi etika berperan langsung dalam memengaruhi dimensi psikologis pasien, seperti rasa aman, dihargai, dan dipercaya yang pada akhirnya membentuk kepuasan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa etika kerja tenaga kesehatan memiliki peranan penting dan langsung dalam membentuk kepuasan pasien di Rumah Sakit UNIMUS Semarang. Empat temuan utama berhasil diidentifikasi: (1) komitmen terhadap etika profesi telah terinternalisasi dalam perilaku tenaga kesehatan; (2) sikap empatik menjadi elemen yang paling dirasakan pasien dan berdampak besar pada persepsi kualitas pelayanan; (3) tekanan kerja menjadi tantangan utama dalam menjaga konsistensi etika; dan (4) kepuasan pasien lebih ditentukan oleh kualitas relasi interpersonal dibanding aspek teknis semata. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan etika bukan sekadar kewajiban administratif atau simbolik, melainkan fondasi utama dalam membangun relasi pelayanan yang manusiawi, bermakna, dan bermartabat. Pasien tidak hanya menilai rumah sakit berdasarkan kecepatan atau kecanggihan fasilitas, tetapi dari cara mereka diperlakukan sebagai manusia yang utuh, termasuk dalam aspek komunikasi, empati, dan penghormatan terhadap hak mereka. Penelitian ini juga menegaskan bahwa etika kerja dan kepuasan pasien merupakan dua sisi yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan berkualitas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menempatkan nilai-nilai etika sebagai bagian integral dalam sistem manajemen mutu, pelatihan tenaga kesehatan, dan kebijakan organisasi.

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah: Bagi Manajemen Rumah Sakit UNIMUS Semarang, Perlu memperkuat sistem pelatihan etika kerja secara berkelanjutan, tidak hanya saat orientasi awal, tetapi juga dalam bentuk refreshment dan diskusi kasus-kasus etis yang nyata. Menyusun dan menerapkan instrumen evaluasi kinerja yang tidak hanya menilai aspek administratif atau teknis, tetapi juga perilaku etis dan empatik dalam interaksi pelayanan. Membangun sistem dukungan psikologis atau supervisi etika bagi tenaga kesehatan yang bekerja dalam tekanan tinggi agar tetap dapat menjaga nilai-nilai profesionalisme. Sedangkan Bagi Tenaga Kesehatan, diperlukan kesadaran reflektif dan komitmen pribadi untuk menjadikan etika kerja sebagai bagian dari praktik profesional sehari-hari, terutama dalam menjaga keadilan, empati, dan komunikasi yang jujur dengan pasien.

Menumbuhkan budaya saling mengingatkan dan mendukung antartenenaga kesehatan dalam menjaga integritas dan profesionalisme. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu diperlukan perluasan kajian ke rumah sakit lain, baik swasta maupun pemerintah, untuk melakukan komparasi dan mengembangkan model konseptual hubungan antara etika kerja, tekanan kerja, dan kepuasan pasien. Dan perlu dilakukan studi longitudinal untuk melihat pengaruh jangka panjang dari pelatihan etika terhadap kualitas pelayanan dan retensi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadiga, M., Nemera, G., Hailu, E., & Mosisa, G. (2019). Relationship between nurses' perception of ethical climates and job satisfaction in Jimma University Specialized Hospital, Oromia region, south west Ethiopia. *BMC Nursing*, 18(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0365-8>
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. In *International Journal of Marketing Studies* (Vol. 3, Issue 1). www.ccsenet.org/ijms
- Aziz, M. A., Sari, Y. T., & Alhidayatullah, A. (2022). Analisis Kinerja Dokter Dalam Pengisian Rekam Medis dan Rawat Jalan Melalui Kepuasan Kerja.
- Borhani, F., Alhani, F., Mohammadi, E., & Abbaszadeh, A. (2012). Professional ethical competence in nursing: The role of nursing instructors. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 17(7), 493-497.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2013). *Principles of Biomedical Ethics*. 7, 8-25.
- Court, D., & Khair Abbas, R. (2022). *Insider-Outsider Research in Qualitative Inquiry: New Perspectives on Method and Meaning*.
- Creswell, J. W. (2023). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage Publications Inc.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 1-438.
- De Sordi, J. O. (2024). *Qualitative Research Methods In Business Techniques for Data Collection and Analysis*.
- Donabedian, A. (2016). *The Quality of Care How Can It Be Assessed?* <http://jama.jamanetwork.com/>
- Fereidooni, G. J., Ghofranipour, F., & Zarei, F. (2024). Interplay of self-care, self-efficacy, and health deviation self-care requisites: a study on type 2 diabetes patients through the lens of Orem's self-care theory. *BMC Primary Care*, 25(1), 1-10. <https://doi.org/10.1186/s12875-024-02276-w>
- Hayat, N., Sri Rahmadeni, A., & Marzuki. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Rumah Harapan Bunda Kota Batam. In *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* (Vol. 5, Issue 1). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM>
- Karmadi, K., Dewi Lieskusumastuti, A., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Tri Atmojo, J. (2023). *Meta-Analisis Pengaruh Empati Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. In *Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* (Vol. 21).

- Mardiana Yusuf, R. (2018). The effect of employee ability, hospital's ethic and leadership on job satisfaction through employee commitment: A study on an Indonesian Type A government hospital. *Journal of Management Development*, 37(1), 40-52. <https://doi.org/10.1108/JMD-12-2016-0311>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2018). *Qualitative Data Analysis* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Sabil, T., Alhuda, A., & Lumban Gaol, L. (2024). Hubungan Motivasi Kerja dan Dengan Kepuasan Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh TIMUR. In *Jurnal Kesehatan Akimal* (Vol. 2, Issue 2).
- Nanditya IF, N., Mansur, M., & Huda, S. (2014). Determinant Factor of Health Worker Job Satisfaction at Hospital. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 47-53.
- Neely, A. (2002). *Business performance measurement: Theory and practice*. Cambridge University Press.
- Noor, I., Alhidayatullah, A., & Amal, M. K. (2023). Dimensions of Service Quality in Influencing Customer Satisfaction. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 2(2), 189-197.
- Ortinou, C., Inder, T., Lambeth, J., Wallendorf, M., Finucane, K., & Beca, J. (2012). Congenital Heart Disease Affects Cerebral Size but not Brain Growth. *Pediatric Cardiology*, 33(7), 1138-1146. <https://doi.org/10.1007/s00246-012-0269-9>
- Ozdoba, P., Dziurka, M., Pilewska-Kozak, A., & Dobrowolska, B. (2022). Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 8). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084554>
- Pertiwi, W., Catur Putra, Y., Yuli Mayasari, F., & Frishia, A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Sikap Profesi Kesehatan di RSUD Muhammadiyah Metro. *Journal Of Hospital Administration and Excellent Health Service*, 1(1), 25-36.
- Peterson Seran, A., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terkait Kinerja Personal Perawat Di Rumah Sakit A. *PPIMAN: Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 243-252. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i1.308>
- Pramita, S., Samino, S., & Eka Sari, F. (2019). Faktor Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. In *Jurnal Dunia Kesmas* (Vol. 8).
- Putri Irnanda, C., & Surya Wanasida, A. (2022). *Physician's Professionalism and Patient Satisfaction in Hospitals and Clinics in Malang*.
- Rohmanto, F., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan, Life Style Hedonis, dan Sikap Keuangan Pribadi Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 8(1), 40-48.
- Sri Rahayuningsih, L. A., & Cahyaningrum, N. (2023). *Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis*.
- Sudharman Hia, A., Ngadiran, A., & Hotmaida, L. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam. *Jurnal ILKES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 14(2), 165-174.
- Suyatmi, S., Latunreng, W., Yosepha, S. Y., & Ludfi Arifin, A. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 9(1), 64-73.

Tracy, S. J. (2013). *Qualitative Research Methods*.

Wu, J., Han, B., Fanelli, V., Wen, X., Huang, Y., Luo, A., Ghazarian, M., Wang, D., Khang, J., Morriello, F., Liaw, P. C., Marshall, J., Zhong, N., Guan, X., Slutsky, A. S., Li, Y., & Zhang, H. (2018). Distinctive Roles and Mechanisms of Human Neutrophil Peptides in Experimental Sepsis and Acute Respiratory Distress Syndrome. *Critical Care Medicine*, 46(9), e921–e927. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000003265>

Yuli Susanti, T., & Apriana, R. (2017). *Perilaku Caring Perawat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*.