

Ethics in Harmony

Integrasi Pelaporan dan Pembinaan Etik Perilaku Bernafaskan Nilai I CARE melalui Sistem Informasi Karyawan (SIK) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di RS Panti Rapih Yogyakarta

RINGKASAN

Dalam pelayanan kesehatan sehari-hari, sering muncul aduan yang muncul berasal dari internal yaitu sesama karyawan, maupun eksternal yaitu pasien dan keluarganya. Akan tetapi, cara penyampaian aduan pun belum jelas alurnya, membuat aduan tidak tertangani dengan cepat dan upaya perbaikan menjadi tertunda. Hal tersebut terjadi karena belum adanya peraturan terkini yang disosialisasikan, alur penanganan yang diketahui oleh semua karyawan dan pasien, sistem yang jelas, dan survei berkala sebagai upaya mitigasi. Rumah Sakit memerlukan sebuah jangkar peraturan etik yang memasukkan aspek KODERSI, nilai institusi yaitu I CARE, nilai ajaran gereja Katolik, dan nilai etik umum, dilengkapi dengan pelaporan yang tersistematisasi dan tersosialisasi, serta pembinaan etik yang ramah. Proses yang dilakukan Komite Etik dan Hukum RS periode 2022 – 2024 ini menghasilkan inovasi integrasi pemantauan dan pembinaan etik dengan Sistem Informasi Karyawan sehingga pengaduan kasus dugaan etik dapat dilakukan kapan saja dari ruang manapun, dijamin kerahasiaannya, dan ditangani dengan cepat dan komprehensif, dengan ramah, komunikatif, dan budaya *no blaming*.

LATAR BELAKANG

RS Panti Rapih Yogyakarta yang memiliki lebih dari seribu empat ratus karyawan sering kali mengalami aduan berkaitan dengan kualitas pelayanan personal yang tidak seragam, baik secara etik perilaku maupun komunikasi. Aduan yang muncul berasal dari internal yaitu sesama karyawan, maupun eksternal yaitu pasien dan keluarganya. Cara penyampaian aduan pun belum jelas alurnya, sehingga orang yang menerima aduan juga kesulitan untuk meneruskan aduan dan menindaklanjutinya. Ketidakteraturan dan ketidakjelasan alur ini membuat aduan tidak tertangani dengan cepat dan perbaikan terlambat dilakukan. Setelah dikaji lebih lanjut, hal tersebut terjadi karena belum adanya peraturan terkini yang

disosialisasikan, alur penanganan yang diketahui oleh semua karyawan dan pasien, sistem yang jelas, dan survei berkala. Untuk itu, Rumah Sakit memerlukan sebuah jangkar peraturan etik, pelaporan yang tersistematisasi dan tersosialisasi, serta pembinaan etik yang ramah. Namun, tantangan dari pelaksanaan program ini adalah kekuatiran bahwa budaya *speak up* membuat pelapor dicap 'pengadu' atau rasa sungkan antar karyawan. Selain itu ada juga kekuatiran akan hukuman yang diterima oleh terlapor serta cara pembinaan yang terkesan menyalahkan (*blaming*). Untuk itu, Komite Etik dan Hukum RS Panti Rapih menyusun program untuk penanaman nilai, pemantauan dan pembinaan etik yang ramah dan berkelanjutan. Hal tersebut juga didasari oleh Nilai Keutamaan RS yaitu I CARE: *Integrity, Compassion, Assurance, Respect, dan Embrace Innovation*. Nilai *Integrity* dan *Assurance* yang dibangun membuat karyawan berani berkata dan bertindak benar. Nilai *Compassion* dan *Respect* senantiasa menguatkan karyawan bahwa tindakan saling mengingatkan adalah hal yang baik dan bila dilakukan dengan welas asih dan menghormati, maka tidak ada rasa saling menyalahkan atau dipersalahkan. Nilai *Embrace Innovation* membuat karyawan selalu menerima dan melakukan perubahan yang baik dengan penuh kesadaran tanpa keterpaksaan. Jabaran sikap dan perilaku dari nilai I CARE melandasi dan menjiwai implementasi etik perilaku ini sehingga penyusunan peraturan etik dan perilaku, sosialisasi yang masif dan rutin, pelaporan yang adil dan berimbang, serta pembinaan yang ramah dan terbuka dapat dilakukan secara menyeluruh dan diterima oleh semua karyawan.

TUJUAN PELAKSANAAN PROGRAM

Tujuan umum pelaksanaan program ini adalah Rumah Sakit memiliki peraturan etik perilaku yang tersosialisasi, adanya alur pelaporan yang diketahui oleh semua karyawan, adanya sistem pengaduan yang mudah dijangkau, serta pembinaan etik perilaku yang ramah dan terbuka. Adapun tujuan khususnya adalah terbentuknya forum komunikasi antarkomite/unit/bidang yang berkaitan dengan etik perilaku dan tersusunnya sistem pelaporan terintegrasi teknologi informasi. Forum komunikasi ini diberi nama Koalisi Rumah nan Bahagia, merangkul Komite Medik, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan, Komite Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Komite Mutu, Bidang Sumber Daya Manusia, Seksi Pengaduan dan Legal, serta perwakilan tenaga medis. Penamaan Koalisi Rumah nan Bahagia ini terinspirasi dari Pusi Jenderal Sudirman ketika dirawat di RS Panti Rapih pada bulan Oktober 1948, sebelum pecah

Agresi Militer II. Adapun pembuatan sistem terintegrasi dari Sistem Informasi dan Teknologi meliputi pembuatan sarana aduan dugaan pelanggaran etik dan survei rutin melalui Sistem Informasi Karyawan (SIK). Sasaran dari program ini adalah seluruh karyawan.

TAHAPAN PELAKSANAAN PROGRAM

Untuk melaksanakan program dan mencapai tujuan, kami membagi program menjadi 3 tahapan, yaitu penyusunan kode etik perilaku, sosialisasi kode etik perilaku, dan implementasi kode etik perilaku yang meliputi pelaksanaan, pembinaan, dan pemantauan. Berikut jabaran dari tiap tahapan.

1. Penyusunan Kode Etik dan Perilaku

Tahapan ini mulai dilakukan pada bulan Oktober 2022 sampai bulan Februari 2023. Anggota Komite Etik dan Hukum RS dibagi menjadi dua subkomite yaitu Sub Komite Etik dan Hukum Pelayanan yang merumuskan peraturan etik perilaku secara umum, dan Sub Komite Etik Penelitian Kesehatan yang merumuskan peraturan etik untuk penelitian kesehatan di lingkungan rumah sakit. Tahap penyusunan ini dibagi lagi menjadi beberapa fase yaitu menyusun usulan peraturan dalam tim dengan mengkaji KODERSI dan peraturan etik Gereja Katolik yang tertuang dalam Pontifical Vatican "*Charter for Healthcare Worker*", diskusi komprehensif dalam komite, diskusi kolaboratif dengan Koalisi Rumah nan Bahagia, serta diskusi konsultatif dengan direksi dan konsultan etik yaitu Rm. CB Kusmaryanto, SCJ. Diskusi dilakukan secara tatap muka luring maupun daring. Rapat dan konsultasi sebanyak dua belas sesi ini melahirkan draft Kode Etik dan Perilaku, Panduan Penyelenggaraan Etik, Pedoman Kerja Komite Etik dan Hukum RS, Panduan Penyelesaian Dugaan Pelanggaran Etik, serta beberapa Standar Prosedur Operasional pendukung. Selanjutnya semua *draft* tersebut kami ajukan ke sekretariat, dikaji oleh Bidang Legal, dan ditetapkan oleh Direktur Utama.

2. Integrasi Kode Etik dan Perilaku ke dalam Sistem Informasi

Setelah peraturan ditetapkan, tahap selanjutnya adalah melakukan integrasi dengan Sistem Informasi untuk memasukkan lembar Aduan Dugaan Pelanggaran Etik ke Sistem Informasi Karyawan. Hal ini untuk memastikan kemudahan akses dan

akuntabilitas alur pelaporan aduan. Diskusi dengan Instalasi Teknologi Informasi berlangsung bertahap, yaitu panel Aduan terlebih dahulu pada bulan Maret- April 2023, dan Survei Implementasi tersistematisasi pada bulan Agustus 2024. Akses pada pelaporan ini terbatas pada tiga orang yaitu Direktur Utama, Ketua Komite Etik dan Hukum, serta Kepala Seksi Pengaduan dan Legal sehingga terjamin kerahasiaannya.

3. Sosialisasi Kode Etik dan Perilaku

Tahap berikutnya setelah peraturan ditetapkan dan sistem siap adalah sosialisasi secara sistemik. Sosialisasi perdana dilakukan dengan cara inovatif yaitu merangkai dengan mini konser dengan melibatkan berbagai unit, bidang, dan instalasi. Sosialisasi berjudul '*Ethics in Harmony*' diselenggarakan pada bulan Mei 2023. Dalam acara tersebut, diundang pula ahli etik yaitu Rm. CB Kusmaryanto, SCJ sebagai narasumber, dilanjutkan dengan sosialisasi tiap bab dalam Kode Etik Perilaku, serta alur pelaporan dan pembinaan etik perilaku. Lagu yang dirangkai dalam tiap bab yang dibahas menjadi penguat pesan, misalnya lagu Rumah Kita, Lihat Sekitar Kita, Manusia Kuat, dan lain-lain. Suasana serius, santai, dan musikal yang dibangun sepanjang sosialisasi ini membuat tujuh puluh pasal yang disajikan menjadi dapat diterima oleh para karyawan. Para karyawan pun mempunyai ruang aktualisasi diri. Penampil dalam acara tersebut adalah Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Rawat Intensif, Komite Medik, dan Instalasi Laboratorium. Setelah acara sosialisasi perdana, kami juga melakukan sosialisasi bertahap ke unit atau ruangan perawatan dan sosialisasi rutin kepada karyawan baru. Selain sosialisasi peraturan etik perilaku, kami juga melakukan sosialisasi pencanangan Zona Integritas menuju wilayah bebas korupsi. Selain sosialisasi secara langsung, kami juga melakukan himbauan tidak langsung dengan media *banner* di titik-titik strategis dan edukasi kreatif dengan tembang macapat Jawa.

4. Pemantauan dan Pembinaan Implementasi Kode Etik dan Perilaku

Setelah sosialisasi perdana pada bulan Mei 2023, secara rutin kami melakukan survei implementasi etik perilaku setiap enam bulan sekali. Survei tersebut terdiri dari dua puluh lima pertanyaan jawab singkat yang dapat diisi dalam waktu 7-10 menit untuk semua karyawan. Pada survei pertama bulan Juli 2023, kami menggunakan media formulir google dan didapatkan 672 responden yang mengisi. Dari survei pertama,

didapatkan gambaran implementasi etik perilaku yang perlu diperbaiki yaitu aspek komunikasi dan masih adanya perilaku favoritisme atasan. Pada survei semester berikutnya pada bulan Januari 2024, partisipan menurun menjadi 568 responden, dengan adanya perbaikan penilaian komunikasi tapi masih didapatkan adanya gap komunikasi antar bagian. Untuk meningkatkan partisipasi, kami berdiskusi dengan ITI kembali untuk sinkronisasi survei dengan SIK.

HASIL INOVASI

Hasil inovasi yang dicapai dari program tersebut di atas adalah sebagai berikut:

1. Tersusunnya peraturan sebagai pegangan etik perilaku yang bernafaskan I CARE yaitu:
 - a. Kode Etik dan Perilaku
 - b. Panduan penyelesaian dugaan kasus pelanggaran etik
 - c. Pedoman pengelolaan etik
 - d. Pedoman kerja etik dan hukum
 - e. Pedoman pelaksanaan penelitian kesehatan di RS
 - f. Standar Prosedur Operasional (SPO) melaporkan masalah dilema etik
 - g. SPO pembahasan masalah dilema etik
 - h. SPO menyusun rekomendasi kepada direktur utama
 - i. SPO mengajukan kaji etik penelitian kesehatan di RS
 - j. SPO menerbitkan surat laik etik penelitian
 - k. SPO pemantauan etik penelitian yang berlangsung
 - l. SPO telaah etik dikecualikan,
 - m. SPO telaah etik dipercepat, dan
 - n. SPO telaah etik dibahas penuh

2. Sosialisasi dan membumikan peraturan secara kreatif sebagai berikut:
 - a. *Ethics in harmony*, sosialisasi Kode Etik dan Perilaku, terlaksana pada tanggal 19 Mei 2023 di Auditorium Gedung Rawat Jalan Terpadu Borromeus, dihadiri 125 karyawan struktural, ketua komite, penanggung jawab, dan perwakilan KSM bidang kedokteran. Pada acara ini, disosialisasikan beberapa peraturan etik yaitu

Kode Etik dan Perilaku sebanyak tujuh bagian dan 71 pasal, alur dan cara pelaporan, pedoman pengkajian kasus aduan etik, panduan etik penelitian, dan berbagai standar prosedur operasional. Pada akhir acara, seluruh hadirin juga menandatangani komitmen mendukung penuh implementasi etik perilaku di lingkungan rumah sakit. Adapun rekaman siaran langsung dapat diakses di kanal Youtube ([STORYLINE ETHICS IN HARMONY - YouTube](#)).

- b. Video edukasi etik dengan tembang Jawa berjudul 'Becik ing Solah Bowo' pada bulan Agustus 2023, menggunakan Sekar Gambuh yang memberikan nasihat bijak untuk berlaku utama, jujur, dan berani untuk saling mengingatkan. Video ini diputar saat HUT RS Panti Rapih ke 94, pada tanggal 14 September 2023, disimak oleh hadirin baik luring maupun daring. Video dapat disimak di kanal youtube ([Becik ing Solah Bawa - Komite Etik dan Hukum RS Panti Rapih - YouTube](#)).
 - c. Pencanaan Zona Integritas, terlaksana pada tanggal 6 Maret 2024 di Auditorium Gedung Rawat Jalan Terpadu Borromeus, dihadiri oleh 175 hadirin dari pejabat struktural, tamu undangan rekanan farmasi, pengadaan barang jasa, asuransi, dan jajaran direksi. Pada acara ini disampaikan beberapa materi yaitu paparan tentang Zona Integritas WBK/WBBM, oleh Ketua KEHRS, paparan tentang Anti Fraud oleh Ketua Tim Antifraud, paparan tentang peraturan Sponsorship oleh Kepala Instalasi Diklit. Pada pertemuan itu seluruh hadirin membangun komitmen untuk tata layanan yang bersih, berintegritas, dan akuntabel dengan penandatanganan pakta integritas dan lembar komitmen.
 - d. Sosialisasi secara rutin pada pembekalan karyawan dan siswa PKL baru, setiap 1-2 bulan sekali. Sosialisasi ini bersamaan dengan sosialisasi terkait peraturan dan situasi Rumah Sakit lain. Adapun materi sosialisasi adalah ringkasan isi Kode Etik dan Perilaku, alur pelaporan, dan himbauan etik terutama terkait komunikasi langsung kepada pasien, keluarga, sesama karyawan, maupun penggunaan media sosial yang bijak dan bertanggung jawab.
3. Pemantauan etik terlaksana secara rutin dan sistematis.
- Setelah melakukan evaluasi survei dua periode pada bulan Juli 2023 dan Januari 2024, di mana terjadi penurunan partisipasi, maka kami berdiskusi dengan ITI untuk mengintegrasikan survei ke dalam SIK. Pada bulan Agustus 2024, survei semester 1

tahun 2024 dilakukan secara terintegrasi dalam Sistem Informasi Karyawan (SIK). Survei tersebut dibuka selama 3 hari, dan didapatkan respon sebanyak 1284 responden, meningkat 55,8% dari survei periode Januari 2024. Saat ini hasil data mentah masih diolah. Adapun untuk pelaporan dan pembinaan etik, dari *button* aduan yang dapat diakses di SIK terdapat 8 aduan dari periode 2023 – 2024. Aduan meliputi aspek komunikasi, keterampilan, dan kompetensi yang segera ditindaklanjuti dengan penelusuran, kajian, dan pembinaan pendampingan kepada terlapor. Kolaborasi dengan Seksi Pengaduan dan Legal juga sudah berjalan otomatis. Kami mendapatkan rujukan kajian kasus etik dari Seksi PDL sebanyak 18 kasus, sebagian besar kategori sedang (aspek komunikasi), dan sebagian kecil kategori berat dan membutuhkan kolaborasi dengan komite lain. Untuk semua kasus yang telah selesai dikaji akan disusun surat rekomendasi kepada direktur utama.

Selain secara kuantitas laporan aduan yang kami terima dan dikaji yaitu terdapat peningkatan kualitas penelusuran etik dari segi kecepatan waktu penanganan kasus (rata-rata 8,5 hari, sebelumnya lebih dari 10 hari), dan kolaborasi dengan komite/bidang lain.

PENUTUP

Segala upaya yang telah kami laksanakan tentu saja masih jauh dari sempurna dan masih banyak ruang perbaikan dan pengembangan. Di titik ini kami sangat bersyukur karena pelaksanaan implementasi etik ini mendapat dukungan dari pimpinan dan tanggapan positif dari seluruh civitas hospitalia. Semoga dengan makin membudayanya perilaku yang beretika, mutu pelayanan kesehatan meningkat, dan keselamatan pasien menjadi prioritas utama. Salam etik!