

PEMAHAMAN DAN PERILAKU PERAWAT DALAM MELAKSANAKAN PERAN ADVOKAT PASIEN DI RUMAH SAKIT

Maria Suryani, Setyowati, Luknis Sabri

¹⁾ Dosen STIKES St.Elisabeth Semarang, ²⁾ Dosen FIK UI, ³⁾ Dosen FKM UI

ABSTRAK

Salah satu peran perawat adalah peran advokat. Dalam melaksanakan peran ini perawat perlu memposisikan dirinya sebagai pasien. Tujuan penelitian ini adalah memberikan pemahaman dan perilaku perawat dalam melaksanakan advokasi klien di rumah sakit. Desain penelitian ini adalah kualitatif etnografi. Sample penelitian dari penelitian ini adalah 2 orang kepala ruangan dan 18 perawat pelaksana di suatu rumah sakit di Jakarta. Metode pengumpulan datanya adalah wawancara mendalam, observasi partisipan, dan diskusi kelompok terfokus dengan menggunakan catatan lapangan, video dan radio untuk merekam. Hasil penelitian ini ditemukan lima tema, dimana setiap tema memiliki dua sampai tiga sub tema. Tema pertama dan ketiga adalah pemahaman perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana tentang advokasi. Mereka memahami bahwa mereka seharusnya melindungi dan berbicara atas nama pasien. Tema kedua dan ke empat tentang perilaku perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana tentang advokasi. Mereka mempersepsikan bahwa mereka telah melaksanakan peran advokasi. Bagaimanapun sebagian besar dari mereka masih menggunakan bentuk komunikasi otoriter yang terlihat dari hasil observasi. Hanya sedikit dari mereka yang menggunakan bentuk komunikasi advokasi. Tema ke lima tentang pemahaman kepala ruangan terhadap perilaku perawat pelaksana dalam advokasi. Dari hasil diskusi disimpulkan bahwa evaluasi pelaksanaan advokasi di ruangan oleh kepala ruangan sudah cukup baik. Mereka percaya bahwa perilaku perawat pelaksana dipengaruhi oleh karakteristik individu. Supervisi oleh kepala ruangan yang adekuat merupakan issue lain yang dikemukakan oleh partisipan dalam penelitian ini yang harus lebih diintensifkan dalam melaksanakan peran advokasi. Saran dari penelitian ini adalah perlu adanya pengenalan peran advokasi ini pada profesi lain, khususnya profesi kedokteran sebagai mitra perawat dalam bekerja. Rekomendasi juga diberikan kepada komite keperawatan untuk melaksanakan peran mereka secara aktif dengan membuat standar pelaksanaan advokasi pasien.

Kata kunci : pemahaman, perilaku, perawat, peran advokat

ABSTRACT

One of the nurse's role is an advocate . When they nurse was acting as an advocate, they have to make their self as a a patient. The purpose of this research is to gain the description on nurses' understanding and behavior to do the advocation for the patients. The research's design is ethnography qualitative. The research sample are 2 nurse unit managers and 18 nurses practitioners of the hospital in Jakarta. The data collection methods are deep interview, observation, and focus group discussion/FGD by using field notes, video, and tape recorder. The results found five themes, with 2-3 sub themes for each theme. The first and the third themes are the understanding of nurse unit managers and nurse practitioners about advocacy. They understand that they should protect and speak on behalf of the patients. The second and fourth themes are the behavior of nurse unit managers and nurse practitioners in advocacy. They have perceived that they already implement as patient advocate role. Eventhough, most of paticipan still use authorative communication style, that shown during

observation. Only a few of them used advocative communication style. The fifth theme is the understanding of the nurse unit managers toward the behavior of nurse practitioners in advocacy. FGD concluded that the nurse unit managers evaluate that the implementation of the advocate role in their wards is good enough. They believed that behaviour of the nurse practitioners are influenced by individual characteristics. The adequate supervision by nurse unit managers is another issue raised by participants to be more intensively to implement the role of advocacy. It is suggested from this research that need to introduce advocate role to another profession, specially for medical profession as a mitra in working. The recommended to the nursing committee is their roles must be implemented more actively, example by making standard doing patients advocacy.

Key words: Understanding, behavior, nurse, advocate role

PENDALULUAN

Tindakan malpraktek yang dilakukan di rumah sakit, sering mengakibatkan kerugian seperti cacat permanen dan meninggal dunia. Ratnaningsih dalam Kompas (2003, <http://www.kompas.com/kompas.cetak/0301/25/mikro/101018.htm>.) mengatakan bahwa dalam setiap tahun, sedikitnya ada sepuluh orang yang mengadu ke lembaga bantuan hukum, karena adanya tindakan dari pemberi pelayanan kesehatan yang mengakibatkan klien mengalami kecacatan dan meninggal dunia.. Adanya kasus malpraktek atau kasus tindakan yang merugikan klien dan keluarganya, menunjukkan bahwa hak-hak klien masih belum dihargai oleh tenaga kesehatan. Dengan adanya banyak kejadian yang merugikan klien tentu perlu dibuatnya prosedur tetap bagaimana melakukan perlindungan terhadap hak klien.

Perawat sebagai bagian integral dari tenaga kesehatan perlu berperan untuk mengurangi kasus malpraktek yang terus terjadi. Posisi perawat di Indonesia yang pada umumnya memiliki jam kerja delapan sampai sepuluh atau dua belas jam sehari, sebenarnya memungkinkan perawat untuk dapat membela hak klien dengan berperan sebagai advokat klien (Curtin, 1986 dalam Priharjo, 1995). Perawat dapat menjadi advokat klien dengan melindungi hak-hak klien seperti yang telah dituliskan dalam penjelasan Undang-Undang

Kesehatan no 32 tahun 1992 pasal 53 ayat 2 yang sampai saat ini masih berlaku, serta dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen no 8 tahun 1999 pasal 4. Peraturan tersebut berisi kewajiban perawat sebagai tenaga kesehatan untuk melindungi hak klien.

Perawat sebagai advokat klien, mempunyai tanggung jawab sebagai pelindung terhadap keputusan klien, mediator antara klien dan orang-orang disekitar klien, serta sebagai aktor yang bertindak atas nama klien (Creasia & Parker, 2000; Nelson, 1998 dalam Kozier, Erb, & Blais, 1997). Perawat harus menghargai klien sebagai individu yang memiliki berbagai karakteristik. Selain itu, perawat harus memberi perlindungan terhadap martabat dan nilai-nilai manusiawi klien selama dirawat (Priharjo, 1995). Perawat dengan berbagai latar belakang budaya yang berbeda dalam suatu lingkungan pelayanan kesehatan, perlu semaksimal mungkin bekerjasama dengan tenaga kesehatan lain dalam perawatan klien, sehingga perawatan yang diberikan pada klien adekuat atau tidak merugikan klien (*International Council of Nursing/ICN*, 2003).

Ada beberapa penelitian yang pernah dilakukan terkait dengan peran advokasi klien. Ersoy, Altun, dan Beser (1997) melakukan penelitian yang berjudul *Tendency of nurses to undertake the role patient advocate* di empat rumah sakit dekat kota Istanbul. Mereka menggali kebiasaan perawat terkait dengan

pemahamannya tentang hak klien dan opini mereka tentang beberapa issue professional. Mereka menyimpulkan bahwa perawat di Negara tersebut mempunyai kecenderungan yang baik dalam berperan sebagai advokat. Mereka siap melakukan peran advokat karena pemahaman mereka tentang hak klien serta kepercayaan mereka terhadap perlindungan hak klien. Snowball (1996) dalam penelitiannya yang berjudul *Asking nurses about advocating for patient: 'reactive' and 'proactive' accounts* di instalasi rawat inap bedah dan penyakit dalam suatu rumah sakit, menggali pemahaman dan pengalaman perawat tentang peran mereka sebagai advokat. Ia menyimpulkan bahwa untuk dapat berperan sebagai advokat, perawat harus dapat membina hubungan terapeutik dengan klien. Selain itu, disimpulkan juga bahwa bertindak sebagai advokat klien dapat secara reaktif dan proaktif.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran lebih jelas tentang perilaku perawat dalam advokasi klien di rumah sakit. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai informasi dan masukan bagi manajer keperawatan di rumah sakit dalam mengelola sumber daya keperawatan agar dapat melakukan peran advokat klien secara maksimal

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah kualitatif etnografi. Dengan desain ini dapat diketahui budaya perawat di rumah sakit dalam menjalankan peran advokat klien. Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit swasta di Jakarta pada bulan Maret sampai Juni 2004. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah semua perawat di salah satu rumah sakit di Jakarta. Peneliti menggunakan metode purposive untuk penentuan sampel yang digunakan. Sampel yang diambil untuk menjadi partisipan/informan diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga bagi penelitian dan dapat digeneralisasi karena adanya variasi data yang mencukupi atau

mewakili budaya dalam lingkungan perawatan tersebut (Burns & Grove, 1999; Grbich, 1999; Greenberg, 2001; Hammersley & Atkinson, 1995; Hall, 2004; Polit & Hungler, 1999). Oleh karena itu, penentuan kriteria sampel sangat menentukan dalam perolehan data penelitian yang berharga. Penelitian etnografi ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan *focus group discussion*/FGD, dimana observasi merupakan metode pertama yang digunakan pertama kali agar hasil observasi ini dapat diklarifikasi pada saat wawancara penelitian. Oleh karena itu, sampel yang digunakan harus orang-orang bertugas pada saat kegiatan observasi dilakukan. Juntunen (2003) mengatakan bahwa kegiatan observasi merupakan metode yang digunakan pertama kali dalam penelitian etnografi, agar peneliti dapat melakukan klarifikasi hasil observasi saat kegiatan wawancara dan FGD. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 20 orang, dimana 2 orang perawat kepala ruangan dan 18 orang perawat pelaksana.

Alat pengumpul data yang digunakan adalah panduan untuk wawancara mendalam, panduan FGD, dan panduan observasi, serta kuesioner karakteristik partisipan. Selain panduan tersebut, peneliti juga memerlukan tape recorder dan video untuk merekam semua informasi yang didapat agar informasi yang diperoleh tidak ada yang hilang

Analisa data yang dilakukan pada penelitian kualitatif adalah analisa isi (*content analysis*) dari hasil pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan FGD. Grbich (1999) menjelaskan bahwa dalam penelitian etnografi, bentuk analisis datanya adalah dengan pendekatan *iterative*, yang terdiri dari proses *ongoing preliminary analysis*, *coding* dan *thematic analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisa data ditemukan lima tema dan beberapa sub tema, yaitu:

1. Pemahaman perawat kepala ruangan tentang advokasi klien

a. Perlindungan hak pasien dan berbicara atas nama pasien sebagai bentuk pelaksanaan peran advokat.

Semua partisipan perawat kepala ruangan menyatakan bahwa mereka memiliki peran sebagai advokat. Dari hasil observasi, rumah sakit telah membuat selebaran tentang hak pasien yang harus dilindungi yang ada dalam peraturan rumah sakit.

Partisipan perawat kepala ruangan memiliki alasan-alasan dalam melaksanakan peran advokat. Partisipan mengemukakan bahwa alasan melaksanakan advokasi dalam bentuk perlindungan terhadap hak pasien dan berbicara atas nama pasien adalah:

- 1) Pasien merupakan makhluk yang holistic
- 2) Pasien merupakan pelanggan yang harus dilayani
- 3) Adanya rasa tanggung jawab untuk melayani pasien
- 4) Perawat berdampingan paling lama dengan pasien
- 5) Perawat mengetahui keinginan dan keluhan pasien
- 6) Adanya hubungan peran advokat dengan aspek legal

b. Perawat harus memiliki syarat-syarat tertentu untuk melaksanakan peran advokat

Partisipan menyatakan beberapa syarat yang harus dimiliki agar dapat melaksanakan peran advokat dengan baik. Syarat tersebut adalah:

- 1) Memiliki prinsip bersedia membantu
- 2) Mampu membina hubungan dengan tenaga kesehatan
- 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi
- 4) Memiliki pemahaman tentang peran advokat

2. Pemahaman perawat pelaksana tentang pelaksanaan peran advokat terhadap pasien

a. Perlindungan hak pasien dan berbicara atas nama pasien

Semua partisipan perawat pelaksana menyatakan bahwa mereka memiliki peran sebagai advokat. Partisipan perawat pelaksana menyatakan alasan-alasan melaksanakan peran advokat adalah:

- 1) Pasien merupakan makhluk yang unik
- 2) Pasien merupakan orang yang perlu dibantu
- 3) Adanya rasa tanggung jawab untuk melindungi pasien
- 4) Perawat berdampingan paling lama dengan pasien
- 5) Menghindari complain pasien
- 6) Memberi rasa aman pada pasien
- 7) Meningkatkan citra profesi keperawatan
- 8) Meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawat
- 9) Adanya keyakinan perawat bahwa tidak melayani pasien berarti tidak ada pekerjaan

b. Perawat pelaksana harus memiliki syarat tertentu untuk advokasi pasien

Partisipan menyatakan bahwa syarat-syarat yang harus dimiliki oleh seorang perawat pelaksana agar dapat melaksanakan peran advokat adalah:

- 1) Memiliki prinsip bersedia untuk membantu
- 2) Mampu membina hubungan dengan tenaga kesehatan lain
- 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi
- 4) Memiliki inisiatif
- 5) Memiliki kepekaan terhadap keluhan pasien
- 6) Keinginan untuk belajar dari pengalaman
- 7) Ketenangan dalam berfikir
- 8) Ketelitian dalam memberikan pelayanan

Creasia dan parker (2002) menjelaskan bahwa semua perawat memiliki peran sebagai advokat klien. Marquis dan Huston (1998) juga menjelaskan bahwa seorang manajer harus menjadi seorang advokat klien, dimana dia membantu orang lain untuk tumbuh dan memiliki aktualisasi diri. Jadi seorang perawat harus memiliki pemahaman yang baik tentang advokasi sehingga menampilkan perilaku yang baik pula dalam melaksanakan peran advokat klien.

Pemahaman partisipan perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana dalam melaksanakan peran advokt klien sudah cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari hasil analisis, dimana sebagian besar perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana mengetahui secara pasti tentang perannya sebagai advokat klien, mengapa perawat harus melaksanakan peran advokat klien, dan apa syarat-syarat untuk advokasi klien yang baik.

Sebagian besar perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana memahami bahwa sebagai seorang advokat, perawat harus mampu membina hubungan dengan tenaga kesehatan lain dan mampu berkomunikasi dengan baik. Mereka menyadari bahwa kedua syarat tersebut belum dimiliki. Chavey, Rea, Shanaon dan Spencer (1998, dalam Robinson & Kish, 2002) menyatakan bahwa kemampuan membina hubungan dengan orang lain mempunyai pengaruh yang baik pada pelaksanaan advokasi. Sayangnya kedua syarat tersebut belum mereka miliki, sehingga dapat berpengaruh dalam pelaksanaan advokasi klien.

3. Perilaku perawat kepala ruangan dalam melaksanakan advokasi pasien

a. Pelaksanaan advokasi pasien

Dari hasil observasi dan wawancara, terlihat bahwa partisipan melaksanakan peran advokat dengan cara:

- 1) Menggunakan bentuk komunikasi advokasi dan otoriter
 - 2) Memberikan informasi tentang hak pasien, penyakit dan terapinya, dan tenaga kesehatan yang merawatnya.
 - 3) Memberikan kebebasan memilih tenaga kesehatan yang akan merawatnya
 - 4) Mendampingi mahasiswa saat praktek
 - 5) Menjadi saksi dalam informed consent
- b. Tindakan untuk menjamin pelaksanaan peran advokat
- Partisipan melakukan supervise untuk menjamin peran advokasi dilaksanakan dengan baik. Bentuk kegiatan superviai yang dilaksanakan antara lain:
- 1) Pengawasan dan evaluasi
 - 2) Pengarahan
 - 3) Pembimbingan dengan memberikan contoh
- c. Dukungan komite keperawatan pada pelaksanaan peran advokat
- Perawat kepala ruangan menyatakan bahwa dukungan dari komite keperawatan belum ada, masih berupa perencanaan dalam bentuk rapat-rapat.
- ### 4. Perilaku perawat pelaksana dalam advokasi pasien
- a. Pelaksanaan advokasi pasien
- Partisipan melaksanakan peran advokat dengan cara:
- 1) Menggunakan bentuk komunikasi advokasi, otoriter dan menyalahkan pasien
 - 2) Memberikan informasi tentang hak pasien, penyakit dan terapinya, dan tenaga kesehatan yang akan merawatnya
 - 3) Memberikan kebebasan memilih tenaga kesehatan yang akan merawatnya

- 4) Mendampingi mahasiswa
 - 5) Menjadi saksi dalam informed consent
 - 6) Menjaga privasi
 - 7) Memberikan terapi yang minimal
 - 8) Memberikan asuhan keperawatan yang berkesinambungan
- b. Kegiatan untuk menjamin pelaksanaan peran advokat
- Partisipan perawat pelaksana melakukan konsultasi kepada perawat senior jika menghadapi masalah saat melindungi hak pasien
- c. Dukungan komite keperawatan dalam pelaksanaan peran advokat
- Sebagian partisipan menyatakan bahwa tidak ada dukungan komite dalam bentuk nyata dan masih dalam bentuk perencanaan. Sebagian partisipan lain menyatakan sudah ada dukungan tapi masih dirasakan kurang. Dukungan tersebut antara lain adalah mengikutsertakan perawat dalam kegiatan symposium, seminar, dan adanya protap untuk tindakan keperawatan, protap pelaksanaan informed consent, serta adanya peraturan yang berisi hak pasien. Partisipan menyatakan mereka sangat membutuhkan dukungan dalam bentuk adanya standar cara advokasi yang baik.

Sebagian besar partisipan perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana sudah mencoba melaksanakan peran advokat klien untuk memenuhi hak klien yang sesuai dengan ketentuan di rumah sakit tersebut dengan cukup baik. Ersoy, Altun dan Beser (1997) dalam penelitiannya menyatakan bahwa jika seseorang memahami tentang hak klien dan advokat klien, maka perawat tersebut akan memiliki kecenderungan untuk melaksanakan peran advokat klien dengan baik atau memiliki perilaku yang baik.

Bagaimanapun walau dari penjelasan diatas sebagian besar perilaku perawat dalam melaksanakan peran advokat sudah cukup baik, ternyata masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki. Kekurangan tersebut antara lain dalam hal berhubunga dengan tenaga kesehatan lain, kemampuan berkomunikasi dan peran aktif dalam membantu komite keperawatan. Walaupun perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana menyadari bahwa hubungan antara tenaga kesehatan sangat diperlukan dalam pelaksanaan peran advokat klien , mereka masih belum dapat menciptakan hubungan tersebut dengan baik. Hubungan antara tenaga kesehatan yang ada bukanlah hubungan mitra yang dapat saling terbuka antara tenaga kesehatan. Kozier, Erb dan Blais (1997) dan ICN (*International Council of Nursing*) (2003) menyatakan bahwa untuk dapat melaksanakan peran advokat klien dengan baik maka perawat harus dapat bekerja sama dengan orang lain sehingga tindakan yang dilakukan tidak merugikan klien. Chavey, Rea, Shanon dan Spencer (1998, dalam Robinson & Kish, 2002) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa kemampuan membina hubungan dengan orang lain akan berpengaruh baik terhadap pelaksanaan peran advokat klien.

Belum adanya hubungan mitra antara tenaga kesehatan dapat disebabkan karena kurangnya sosialisasi peran perawat terhadap profesi lain seperti profesi kedokteran . sebagai contoh tidak adanya pendidikan tentang peran perawat dalam kurikulum pendidikan kedokteran dan tidak adanya komunikasi antara komite keperawatan dan komite medic untuk membahas peran masing-masing tenaga kesehatan sebagai advokat. Adanya perbedaan tingkat pendidikan antara dokter dan perawat , serta adanya paradigma lama perawat sebagai pembantu dokter yang masih membayangi tenaga kesehatan pada umumnya turut mempengaruhi bentuk hubungan antara tenaga kesehatan. Oleh karena itu tingkat pendidikan perawat harus segera ditingkatkan sehingga

mempersempit kesenjangan tingkat pendidikan perawat dengan tenaga kesehatan lain.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa walupun semua perawat menyadari bahwa kemampuan berkomunikasi sangat diperlukan dalam menjalankan peran advokat pasien, mereka masih menggunakan berbagai bentuk komunikasi, selain bentuk komunikasi advokasi. Craven dan Hirnle (2000) menyatakan bahwa dalam menjalankan peran advokat, perawat harus mengindahkan penggunaan bentuk komunikasi lain selain advokasi.

Dalam berkomunikasi dengan pasien, perawat harus bersikap jujur dalam memberikan informasi atau harus bersikap hasil asertif. Dari hasil penelitian, kita dapat melihat adanya ketidakjujuran dalam komunikasi perawat kepala ruangan. Kozier, Erb dan Blais (1997) serta Chavey, Rea, Shanon, dan Spencer (1998, dalam Robinson & Kish, 2002) menjelaskan bahwa asertif perlu dilakukan untuk melaksanakan peran advokat. Selain itu UU perlindungan konsumen pasal 8 menjelaskan bahwa pasien berhak akan informasi yang benar.

Dengan melihat beberapa hal di atas, maka memang selayaknya jika budaya dalam melaksanakan peran advokat perlu sedikit dirubah dalam beberapa hal. Semua perawat baik kepala ruangan dan perawat pelaksana perlu melakukan analisa diri kembali apakah mereka telah memiliki pemahaman dan perilaku yang baik dalam melaksanakan peran advokat. Marquis dan Huston (1998) menyatakan bahwa sebagai manajer, perawat harus berusaha secara periodic mengkaji perilaku mereka secara kritis, apakah mereka telah menampilkan perilaku yang baik.

Pembentukan budaya melaksanakan peran advokat dengan baik sebenarnya sangat tergantung pada pimpinan atau manajer di ruangan tersebut. Marquis dan Huston (1998) menjelaskan bahwa seorang manajer dapat

membentuk budaya untuk meningkatkan profesionalisme di antara anggotanya dan membentuk lingkungan yang dapat mendukung hubungan profesional. Swansburg (1990) juga menyatakan bahwa seorang pimpinan dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu.

Perawat kepala ruangan harus menampilkan sosok pemimpin yang dapat mempengaruhi pemahaman dan perilaku perawat pelaksana dalam melaksanakan peran advokat. Seorang pemimpin harus dapat melaksanakan peran advokat ini seperti dalam membina hubungan interpersonal, dapat memberikan informasi yang berguna bagi bawahan, menjelaskan tentang perencanaan yang dibuatnya, dan mampu mengambil keputusan untuk mengatasi berbagai masalah. Untuk dapat melaksanakan semua kegiatan tersebut, maka perawat kepala ruangan perlu waspada dan terus meningkatkan kemampuan dirinya dengan mengikuti pelatihan ataupun seminar.

Perawat kepala ruangan juga dapat bekerja sama dengan komite keperawatan dalam menciptakan iklim yang kondusif dalam melaksanakan peran advokat, melalui pembentukan protap tentang cara melindungi hak pasien. Herkutanto (2002) menjelaskan bahwa komite keperawatan merupakan suatu badan yang independen, dimana anggota dari komite ini merupakan orang-orang yang ahli dan berpengalaman sehingga mereka dapat membuat suatu standar praktek yang baik bagi rumah sakit. Dalam membentuk budaya melaksanakan peran advokat, PPNI sebagai organisasi profesi perawat di alam Indonesia juga memiliki peran penting. PPNI dapat memantau perilaku perawat apakah sesuai dengan kapasitasnya sebagai perawat, sehingga tindakan malpraktek oleh perawat dapat dihindari.

5. Pemahaman perawat kepala ruangan terhadap perilaku perawat pelaksana dalam advokasi pasien.

- a. Perbedaan perilaku perawat dalam pelaksanaan advokasi
Partisipan menyatakan bahwa perilaku perawat pelaksana berbeda-beda dalam melaksanakan peran advokat.
- b. Pengaruh factor individu terhadap perilaku
Partisipan menyatakan bahwa adanya karakteristik individu yang berbeda mengakibatkan perilaku perawat berbeda pula dalam melaksanakan peran advokat.

Adapun usia dari perawat kepala ruangan adalah 28 dan 39 tahun dengan lama kerja 6 dan 17 tahun. Mereka memiliki pendidikan diploma tiga keperawatan dan sarjana keperawatan. Mereka juga sudah menikah.. Usia dari partisipan perawat pelaksana adalah 21 – 42 tahun, dengan lama kerja 0,25 – 22 tahun. Tujuh belas perawat pelaksana berpendidikan diploma tiga keperawatan dan 1 orang SPR. Seluruh dari mereka sudah menikah. Gibson (1996, dalam Suwanto, 1999) menjelaskan bahwa karakteristik individu seperti pendidikan, pengalaman kerja, usia dan status perkawinan mempengaruhi perilaku individu.

Ersoy, Altun dan Beser (1997) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa seseorang dengan pengalaman kerja minimal satu tahun mempunyai kecenderungan untuk melaksanakan peran advokat dengan baik. Jadi jika diaplikasikan dalam penelitian ini, maka perawat yang mempunyai pengalaman kerja rata-rata di atas satu tahun mempunyai kemampuan melaksanakan peran advokat cukup baik. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi perawat dalam melaksanakan peran advokat ini. Selama dalam pendidikan perawat mendapat pengetahuan dan ketrampilan yang berbeda-beda sesuai dengan tingkatannya. Snowball (1996) menjelaskan bahwa syarat pendidikan minimal seseorang dapat melaksanakan peran advokat adalah diploma, sedangkan Rea (1995, dalam Snowball, 1996) menjelaskan bahwa dengan

bekal pendidikan sarjana, perawat dapat melaksanakan praktek keperawatan secara profesional. Dalam penelitian ini mayoritas partisipan adalah diploma, sehingga mayoritas partisipan dapat mulai melaksanakan peran advokat karena adanya bekal pendidikan yang telah dimiliki.

Waterworth (1995) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan peran advokat diperlukan pengetahuan dan ketrampilan yang baik. Semakin bertambah umur, maka akan semakin banyak pengalaman. Begitu juga dengan status perkawinan akan memicu seseorang untuk meningkatkan tanggung jawabnya dalam bekerja. Hanya saja hubungan seluruh karakteristik individu ini dengan perilaku perawat dalam melaksanakan peran advokat perlu penelitian lebih lanjut untuk pembuktiannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pemahaman sebagai besar perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana sudah cukup baik, tetapi mereka menyadari bahwa dalam hal berkomunikasi dan berhubungan dengan tenaga kesehatan lain belum menampakkan hasil yang maksimal. Perilaku sebagian besar perawat kepala ruangan dan perawat pelaksana dalam advokasi sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa kekuangan. Perawat masih menggunakan komunikasi yang bukan komunikasi advokasi. Dukungan dari komite keperawatan sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan peran advokat. Perilaku perawat dalam melaksanakan peran advokat berbeda-beda. Perbedaan ini karena adanya perbedaan karakteristik individu. Saran dalam penelitian ini adalah melakukan komite keperawatan perlu membuat standar cara melaksanakan peran advokat yang baik dan kepala ruangan sebagai pemimpin perlu membentuk iklim yang dapat mendukung pelaksanaan peran advokat. Selain itu perlu sosialisasi kepada profesi lain tentang peran perawat sebagai advokat.

PUSTAKA

- Altheide, D.L. (2002) Ethnography content analysis. <http://www.publuc.asu.edu/Atdla/ethnographiccontentanalysis.pdf>, diperoleh 29 Maret 2004.
- Burns, N., & Grove, K. T. (1999). *Understanding nursing research*. (2nd ed.). Philadelphia: WB Saunders Company.
- Creasia, J. L., & Parker, B. (2000). *Conceptual foundation: The bridge of professional nursing practice*. (3rd ed.). St. Louis: Mosby Inc.
- Craven, R. F., & Hirnle, C. J. (2000). *Fundamentals of nursing: Human health and function*. (3rd ed.). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- DepKes. (1999). *UU Perlindungan konsumen no 8*. Jakarta DepKes.
- Ersoy, N., Altun, Y., & Beser, A. (1997). Tendency of nurses to undertake the role of patient advocate, <http://www.biolt.sucoba.acip/macer/E76/ej76.html>./diperoleh 7 juli, 2003.
- Grbich, C. (1999) . *Qualitative research in health: An introduction*. St. Leonards; Allen & Unwin Pty Ltd.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (1995) *Ethnography; Principles in practice*.(2nded.). New York City: Biddle Ltd, Guildford and King's Lynn
- ICN. (2003). *Standards and competencies series: An implementation model for The ICM framework of competencies for the generalies nurse*. Geneva:ICN
- Juntum, A. (2000). Ethno-insight, <http://www.ethno-insight.com/ourservice2html>., diperoleh 25 Maret, 2004)
- Kozier, B., Er., & Blais, K. (1997). *Professional nursing practice: Concepts and perspective*. (3rded.). Menlopark: Addison Wesley Longman Inc.
- Liberg, J.B., hunter, M.L., & Kruszewski. (1994). *Introduction to nursing: Concepts, issues, and opportunities*. (2nded.) Philadelphia: J.B. Lippincott Company.
- Massey, A. (1998, Ethnography research. <http://www.freeyourvoice.co.uk.htm.way.wedo.htm>., diperoleh 25 Maret, 2004.
- Marqui, B.L. & Huston, C.J., (1998), *Management decision making for nurses*, (3rded.). Philadelphia: J.B. Lippincott Company.
- Polit, D.F., & Hungler, B.P. (1999). *Nursing research: Principles and methods*. Philadelphia: Lippincott
- Potter, P.A. & Perry, A.G. (1997). *Fundamental of nursing: Concepts, process, and practice*. (4thed.). St. Louis: Mosby_year Book Inc.
- Robinson, D & Kish, C.P. 92002). *Core concepts in advance practice nursing*, St. Lois: Mosby Inc.
- Robbins, S.P. (2001). *Perilaku organisasi: Konsep, kontroversi, aplikasi*. (Terjemahan Pujatmoko, A & Molan, G). (Edisi Kedelapan). Jakarta: PT Prenhalindo.
- Snowball, J. (1996). Asking nurse about advocating for patient: Reactive and proactive account. *Journal of Advance Nursing*, 24, 67-75
- Suwarto. (1999). *Perilaku keorganisasian*. (Edisi pertama). Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Willard,C. (1996). The nurse's role as patient advocate: Obligation or imposition?. *Journal of advance nursing*, 24, 60-66.
- Watterworth, C. (1995). Explorating the value of clinical nursing practice: The practitioners' perspectives. *Journal of advance nursing*, 24, 60-66.