



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO

Jl. Fatmawati No. 1 Semarang 50272 Tel. 6711500, Faks. 6717755

SURAT PENGESAHAN
NOMOR B/000/380/VIII/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : dr. Eko Krisnarto, Sp. KK

NIP : 197012272006041002

Pangkat/Golongan: Pembina Utama Muda/IV-c

Jabatan : Direktur RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang

Dengan ini mengesahkan Proposal Kegiatan Optimalisasi Mitigasi, Monitoring, Evaluasi dengan **ROADSHOW** (*Real-time Observation and Assessment on Ward Services for Hospital Ethics Oversight & Wisdom*) oleh Komite Etik dan Hukum RS RSD KRMT Wongsonegoro Pemerintah Kota Semarang.

Demikian surat pengesahan ini kami buat dengan sebenarnya. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

14 Agustus 2025

Direktur,



dr. Eko Krisnarto, Sp.KK
Pembina Utama Muda/IV-c
NIP 197012272006041002

Optimalisasi Mitigasi, Monitoring, Evaluasi Etik dengan ROADSHOW (*Real-time Observation and Assessment on Ward Services for Hospital Ethics Oversight & Wisdom*)

Komite Etik dan Hukum RS

di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang

Link youtube : <https://youtu.be/r4iXkHlNmjw>

RINGKASAN

Inovasi ROADSHOW dilaksanakan oleh Tim Komite Etik dan Hukum secara berkala ke unit rawat inap. Kegiatan dilakukan melalui kunjungan ke unit pelayanan dengan observasi langsung interaksi tenaga kesehatan ke pasien, penggunaan komunikasi terapeutik, praktik budaya kerja 5R dan 7S, kepatuhan SOP pelayanan dan sikap profesional.

Assesmen etik menggunakan format penilaian adposi dari KODERSI. Wawancara kepada tenaga kesehatan dan pasien terkait pengalaman pelayanan. Diskusi etik reflektif terhadap temuan untuk memberikan edukasi dan motivasi. Kegiatan ROADSHOW dapat sebagai bahan melaporkan dugaan atau isu etik yang ditemukan dapat direksi dan Pertimbangan kepada MAKERSI. Tindak lanjut pembinaan rekomendasi untuk peningkatan mutu etik.

LATAR BELAKANG

RSD K.R.M.T Wongsonegoro sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kota Semarang dituntut oleh masyarakat dan pemerintah daerah merupakan *benchmark* pelayanan kesehatan atau rumah sakit di Kota Semarang. RSD K.R.M.T Wongsonegoro menjalankan pelayanan kesehatan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan pada pasal 311, dimana tenaga medis dan tenaga kesehatan wajib menaati standar profesi, standar prosedur operasional, etika profesi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang etis dan berintegritas akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas pasien sekaligus mengurangi potensi komplain, konflik, maupun pelanggaran hukum. Sesuai dengan Surat Edaran Menteri PANRB No. 6/2025 tentang Penerapan Reformasi Birokrasi dengan sasaran utama RB pelayanan publik yang prima untuk mewujudkan birokrasi yang berkontribusi nyata.

Namun dalam praktiknya, masih banyak ditemukan komplain pada google review RSD K.R.M.T Wongsonegoro dalam 6 bulan terakhir, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan nilai pelayanan publik juga belum maksimal. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RS mendapat skor 92,61 dari skala 100, nilai pelayanan publik RS tahun 2023 mendapat skor 4,00 dari skala 5, atau masuk kategori B. Serta peringkat google review rumah sakit yaitu 4,2

dengan skala 5. Selain itu, komplain pada tahun 2023 mengalami peningkatan signifikan, yaitu terdapat 220 komplain terkait kualitas pelayanan dan etika tenaga kesehatan rumah sakit, masih ditemukan sejumlah kendala di lapangan pada Bulan Juli – Desember 2023 seperti pelanggaran etik ringan 41 kali, pelanggaran etik sedang 14 kali, pelanggaran etik berat 1 kali. 43 aduan pasien terkait kurangnya komunikasi dan attitude tenaga kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi dan inovasi yang bersifat aktif dan preventif yang tertuang dalam Inovasi ROADSHOW (*Real-time Observation and Assessment on Ward Services for Hospital Ethics Oversight & Wisdom*), memastikan nilai-nilai etika dan profesionalisme tetap tertanam dalam budaya kerja sehari-hari. Hal ini yang melatarbelakangi dilakukan inovasi perbaikan dan perubahan terhadap sistem pemantauan kondisi pasien untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien.

TUJUAN

Tujuan Umum:

Meningkatkan kepuasan masyarakat dan pelayanan publik dengan budaya etik dan profesionalisme pelayanan kesehatan melalui kegiatan ROADSHOW (*Real-time Observation and Assessment on Ward Services for Hospital Ethics Oversight & Wisdom*) sebagai metode pencegahan dan pembinaan potensi pelanggaran etik berbasis observasi langsung, diskusi dan umpan balik.

Tujuan Khusus:

1. Menaikkan indeks kepuasan masyarakat dan nilai pelayanan publik
2. Menurunkan angka pelanggaran etik tenaga kesehatan di rumah sakit.
3. Memastikan pelaksanaan nilai-nilai dalam Kode Etik Rumah Sakit dan KODERSI secara konsisten di ruang pelayanan.
4. Meningkatkan kompetensi etik tenaga kesehatan melalui dialog, pembinaan, dan umpan balik langsung.
5. Menurunkan angka komplain pasien terkait pelayanan tenaga kesehatan di Rumah sakit
6. Membentuk budaya pelaporan etik yang positif dan solutif.
7. Menyediakan data etikoprudensi melalui pelaporan ke MAKERSI sebagai bahan pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan.

LANGKAH-LANGKAH

1. Penetapan ide solusi

Rumah Sakit RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang, melakukan evaluasi terkait peningkatan insidensi pelanggaran Etik, Hukum dan aduan pasien rawat inap. Hasil rapat evaluasi menunjukkan bawah terdapat beberapa penyebab yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Stratifikasi Data Masalah Komite Etik dan Hukum RS

No	Masalah	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	% Kumulatif
1.	Pelanggaran hukum oleh tenaga kesehatan	5	5	4,81%
2.	Pelanggaran etik dan disiplin	56	61	53,85%

Hasil pengkajian statifikasi data masalah oleh tim komite etik dan hukum rumah sakit menunjukan frekuensi tertinggi pada pelanggaran etik dan disiplin masih tinggi . Data-data sebagai dianggap dominan sebagaimana hasil $NGT = \frac{1}{2} \times n$, pada langkah 2 kami diuji korelasinya dan signifikansinya terhadap masalah utamanya dengan menggunakan Diagram *Scatter* dengan nilai harus melebihi $r^2 = 0,51$ atau $r = 0,714$.

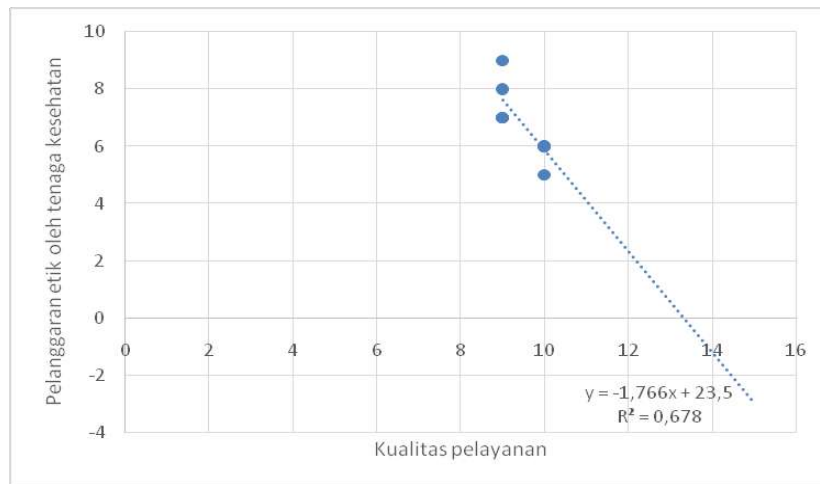
Tabel 2. Survey penyebab masalah dominan oleh 10 orang tim komite mutu dan hukum RS

X1	10	10	10	10	9	10	9	9	10	9	9
Y1	5	6	6	6	7	6	7	8	6	7	9

Indikator :

X1 : Pelanggaran etik oleh tenaga kesehatan

Y1 : Kualitas pelayanan



Gambar 1. Diagram *Scatter* Penentuan Penyebab Masalah Dominan

Berdasarkan scatter diagram diatas, dapat disimpulkan adanya korelasi sebesar $r^2 = 0,678$ atau $r = 0,823$ sehingga layak ditangani sebagai penyebab dominan. Monitoring etik untuk deteksi dini dan belum optimalnya pemantauan etik dan disiplin dalam unit pelayanan maka RSD K.R.M.T. Wongsonegoro membuat inovasi ROADSHOW.

2. Standar Prosedur Inovasi "ROADSHOW"

1. Melakukan penjadwalan kunjungan ROADSHOW ke unit unit pelayanan
2. Mengirim surat pemberitahuan atau jadwal kunjungan ke unit terkait
3. *Briefing* internal tim ROADSHOW dan pembagian tugas



Gambar 1.1 Pembagian tugas ROADSHOW

4. Melakukan kunjungan pada unit pelayanan yang dituju
5. Melakukan observasi interaksi, komunikasi, dokumentasi, dan kepatuhan etik tenaga kesehatan yang ada di ruangan



Gambar 1.2 ROADSHOW Komite Etik dan Hukum RS di Ruang Nakula 3



Gambar 1.3 ROADSHOW Komite Etik dan Hukum RS di Ruang Nakula 4

6. Mengisi lembar asesmen dan mencatat temuan

CEK LIST KEGIATAN ROAD SHOW
SUB ETIK DAN DISIPLIN PROFESI KOMITE KEPERAWATAN
RSD K.R.M.T WONGSONEGORO KOTA SEMARANG
FORM PENILAIAN/EVALUASI PERILAKU PERAWAT

Ruangan : Rafika 4
Nama :
Supervisor : Yuni Arfandani

No	Materi Yang Diukur	Perilaku Yang di Ukur	Pelaksanaan		Ket
			Ya	Tidak	
1.	Perawat/bidan dengan klien (pasien, keluarga, masyarakat)	a. Menunjukkan diri		✓	
		b. Menjelaskan tujuan intervensi		✓	
		c. Merespon cepat terhadap keluhan pelanggan	✓		
		d. Melakukan senyum, salam, sapa, sopan, aman, tenang, ramah (7.S)	✓		
		e. Menciptakan lingkungan yang kondusif (keserasan suasana dan memperhatikan privacy)	✓		
		f. Menciptakan lingkungan yang bersih dan rapi	✓		
		g. Merespon cepat terhadap keluhan pelanggan	✓		
2.	Perilaku perawat/bidan terhadap praktik	a. Penampilan rapi, bersih, wangi, dan ramah, atribut lengkap	✓		
		b. Melaksanakan anuhan keperawatan sesuai standar prosedur operasional (SPO)		✓	
		c. Menjaga kerahasiaan dokumen klien	✓		
		d. Mengikuti kegiatan pengembangan profesi	✓		
3.	Perilaku perawat/bidan terhadap sesama perawat dan profesi kesehatan lain	a. Menghormati teman sejawat dan profesi lain		✓	
		b. Menciptakan lingkungan yang kondusif (keserasan suasana dan memperhatikan privacy)	✓		
		c. Melakukan scrab terima pasien sesuai standar	✓		
4.	Perilaku perawat/bidan terhadap profesi	a. Katin dan P/ Sif wajib memastikan terlaksananya proses anuhan yang terstandar dan menyampaikan	✓		

CS Dipindai dengan CamScanner

	perkembangannya kepada penanggung jawab yang lebih tinggi secara berkala		✓	
	b. Menjaga nama baik profesinya, simbol profesi termasuk media sosial organisasi profesi		✓	
	c. Memfasilitasi kebutuhan belajar calon perawat/bidan (mahasiswa)	✓		
	d. Menyampaikan hasil ujian anuhan keperawatan dalam forum temu ilmiah perawat/ dalam bentuk DRK (diskusi refleksi kasus)	✓		
SCORE		16		16

Catatan: 1. Pelaksanaan dengan baik di jaga
2. Perawat menguji kefy koma
3. tidak finger kontrol ada
4. tidak sesama perawat yang sudah

No	Nilai	Nilai	Kategori
1	10 - 14	A	Baik Sekali (BS)
2	15 - 19	B	Baik (B)
3	20 - 24	C	Cukup (C)
4	25 - 29	D	Kurang (K)
5	30 - 34	E	Kurang Sekali (KS)

Catatan: Setiap jawaban "Ya" dinilai 1 dan "Tidak" dinilai 0

Semarang,
Tim Etik dan Disiplin Profesi



Gambar 1.3 Lembar assesment ROADSHOW

Ruangan : Sade wa 3
Nama :
Supervisor : Said Agil

No	Materi Yang Diajarkan	Perilaku Yang di Ukur	Pelaksanaan		Ket
			Ya	Tidak	
1.	Perawat/bidan dengan klien (<i>pasien, keluarga masyarakat</i>) dan	a. Memperkeralakan klien		✓	
		b. Menjelaskan tujuan intervensi		✓	
		c. Merespon cepat terhadap keluhan pelanggan	✓		
		d. Melakukan senyum, salam, sapa, sopan, santun, senyum, senbah (7 S)	✓		
		e. Menciptakan lingkungan yang kondusif (<i>kebersihan ruangan dan memperhatikan privacy</i>)	✓		
		f. Menciptakan lingkungan yang bersih dinuang ruai		✓	
		g. Merespon cepat terhadap keluhan pelanggan	✓		
2.	Perilaku perawat/bidan terhadap praktik	a. Penampilan rapi, bersih, wangi, dan ramah, untuk lingap		✓	
		b. Melaksanakan auhan keperawatan sesuai standar prosedur operasional (<i>SPO</i>) klien	✓		
		c. Menjaga kerahasiaan dokumen klien	✓		
		d. Mengikuti kegiatan pengembangan profesi		✓	
3.	Perilaku perawat/bidan terhadap sesama perawat dan profesi kesehatan lain	a. Menghormati teman sejawat dan profesi lain		✓	
		b. Menciptakan lingkungan yang kondusif (<i>kebersihan ruangan dan memperhatikan privacy</i>)		✓	
		c. Melakukan serah terima pasien sesuai standar	✓		
4.	Perilaku perawat/bidan terhadap profesi	a. Kain dan PJ Sif wajib memastikan terlaicannya prun auhan yang terdapat dan menyamakan	✓		

Dipindai dengan CamScanner

		perkembangannya kepada penanggung jawab yang lebih tinggi secara berkala		
		b. Menjaga nama baik profesinya, simbol profesi termasuk media sosial organisasi profesi.		✓
		c. Memfasilitasi kebutuhan belajar calon perawat/bidan (<i>student/w/o</i>)	✓	
		d. Menyampaikan hasil kajian asuhan keperawatan dalam forum temu ilmiah perawat/ dalam bentuk DRK (diskusi refleksi kasus)		✓
		SCORE	10	100%

Catatan: 1. ditentukan pilet kawat di Lantai Asir (5%), Sengam atlat tidak terbagi
2. di tidak ~~terbagi~~ urut 50. Pasir tidak tahu nama asli nama perawat dan

Gambar 1.4 Lembar asesment



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
K.R.M.T. WONGSONEGORO
 Jl. Fatmawati No. 1 Telp. 6711500, Fax. 6717755 Semarang - 50272

Lampiran 5

Pengarahan / konseling

Telah dilakukan pengarahan/konseling kepada :

Nama :
 Tempat bekerja :
 Hari :
 Tanggal :
 Jam :
 Jenis dan kategori pelanggaran:

Pengarahan yang diberikan :

Rekomendasi :

Tanggapan perawat yang dikonseling :

Tenaga Kesehatan yang dikonseling Konselor

.....

Ketua Komite etik dan hukum RS

.....

Tembusan:

1. Kepala bidang pelayanan
2. Kepala ruang
3. Tenaga medis yang bersangkutan

Gambar 1.5 Lembar konseling

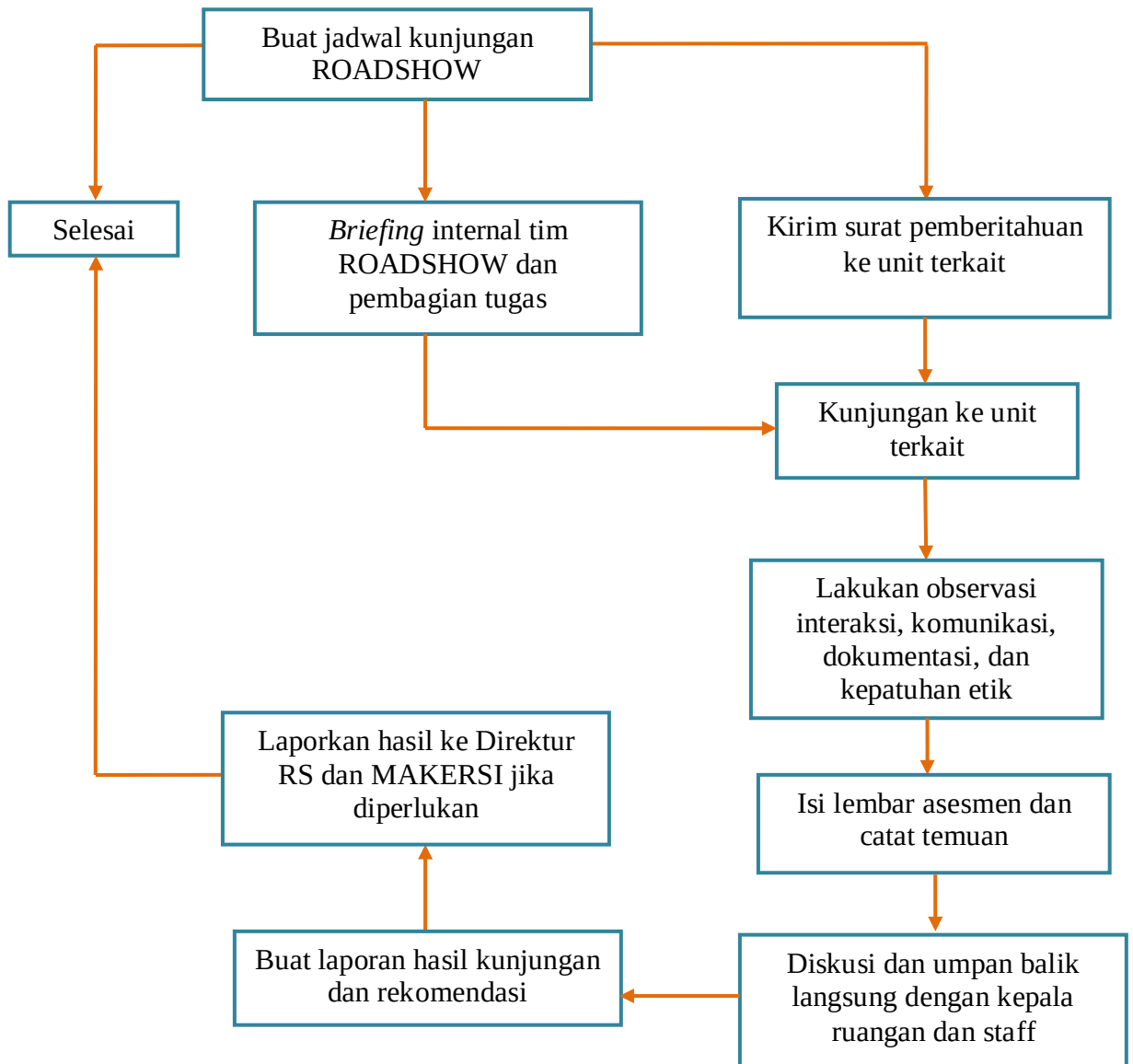
7. Diskusi dan umpan balik langsung dengan kepala ruangan dan staff



Gambar 1.5 Diskusi dan umpan balik

8. Dokumentasi kegiatan (foto, catatan temuan)
9. Menyusun laporan hasil kunjungan dan rekomendasi
10. Melaporkan hasil ke Direktur RS dan MAKERSI jika diperlukan

ALUR PROSEDUR “ROADSHOW”



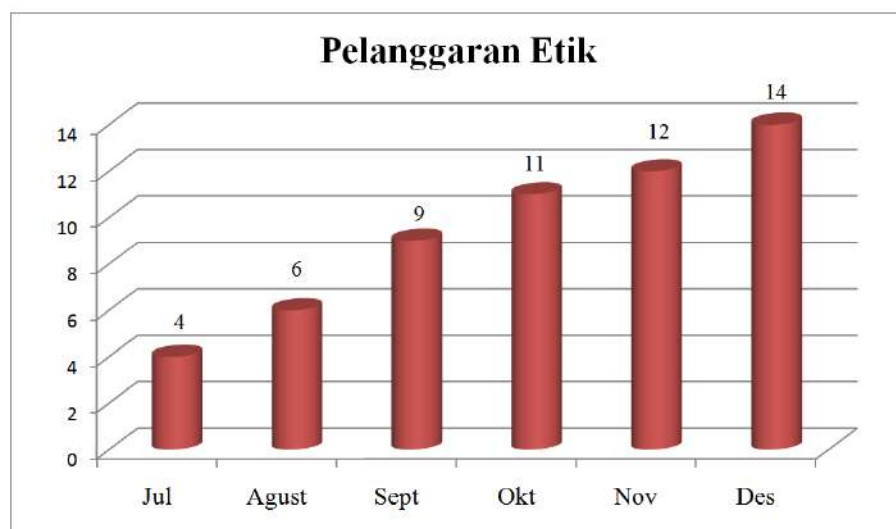
Gambar 1.6 Alur Prosedur ROADSHOW

HASIL

Hasil dari inovasi ROADSHOW dalam penyelesaian permasalahan utama tingkat tingginya pelanggaran etik data awal 56 turun menjadi 15 dan permasalahan lainnya juga menunjukkan penurunan yaitu banyaknya tenaga medis yang bermasalah terkait hukum menurun dari 5 menjadi 1 dan pelanggaran. Hal tersebut berarti dari initial goals 48% menjadi 66,7% atau selisih dari initial Goals = 18,6%. Dengan demikian permasalahan dapat ditekan sebesar 66,7%.

Hasil dari ROADSHOW terkait penurunan index insidensi kejadian dalam ruang rawat inap RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang adalah sebagai berikut:

1. Pelanggaran etik sebelum implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2023 dan setelah implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2024



Grafik 1.1 Pelanggaran etik sebelum Inovasi ROADSHOW



Grafik 1.2 Pelanggaran etik setelah Inovasi ROADSHOW

2. Pelanggaran hukum oleh tenaga kesehatan sebelum implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2023 dan setelah implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2024



Grafik 1.3 Pelanggaran hukum oleh tenaga kesehatan sebelum Inovasi ROADSHOW

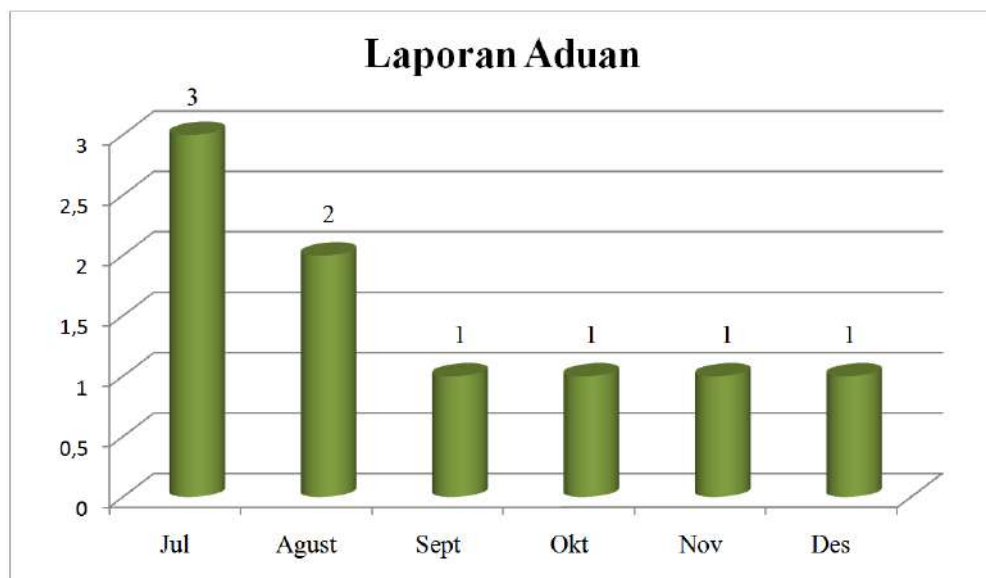


Grafik 1.4 Pelanggaran hukum oleh tenaga kesehatan setelah Inovasi ROADSHOW

3. Laporan aduan pasien rawat inap tidak suka dengan perilaku atau *attitude* tenaga kesehatan sebelum implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2023 dan setelah implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2024

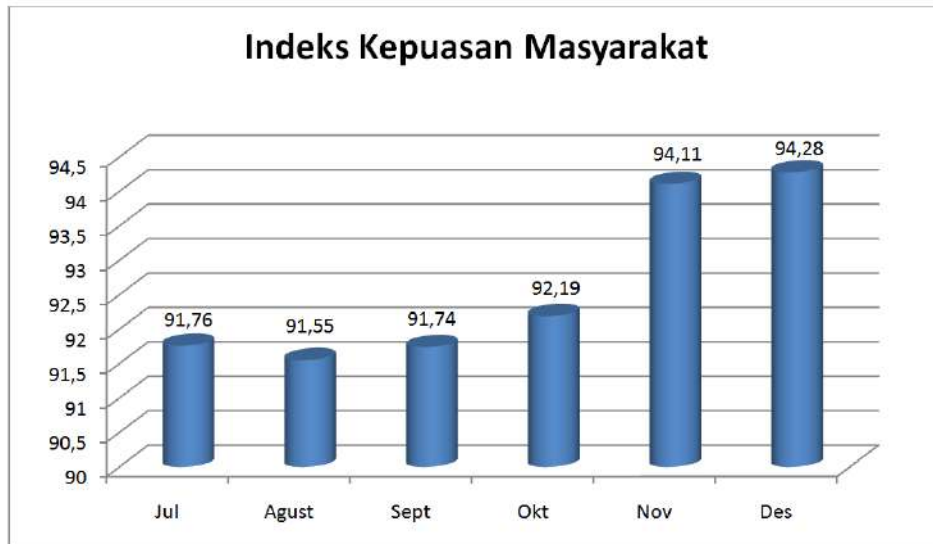


Grafik 1.5 Laporan aduan pasien rawat inap sebelum Inovasi ROADSHOW

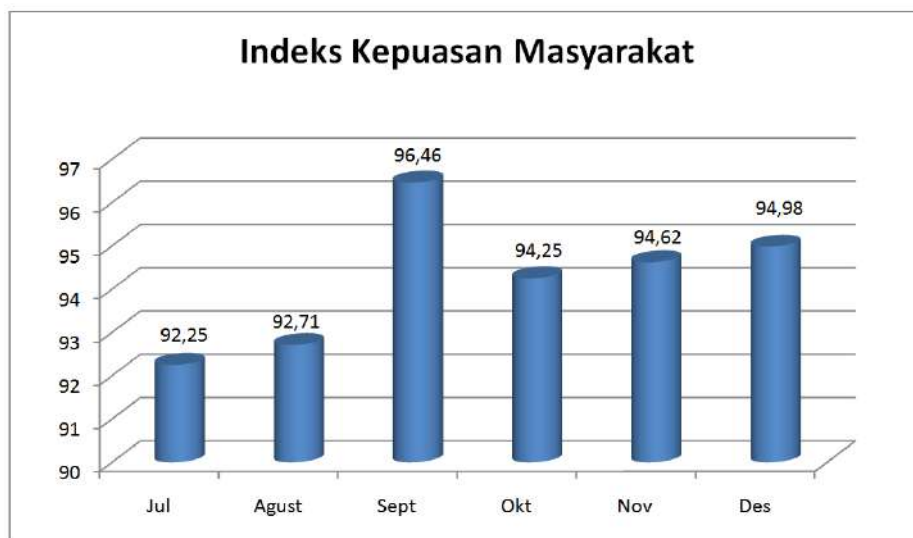


Grafik 1.6 Laporan aduan pasien rawat inap setelah Inovasi ROADSHOW

4. Indeks Kepuasan Masyarakat sebelum implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2023 dan setelah implementasi ROADSHOW pada Bulan Juli - Desember 2024

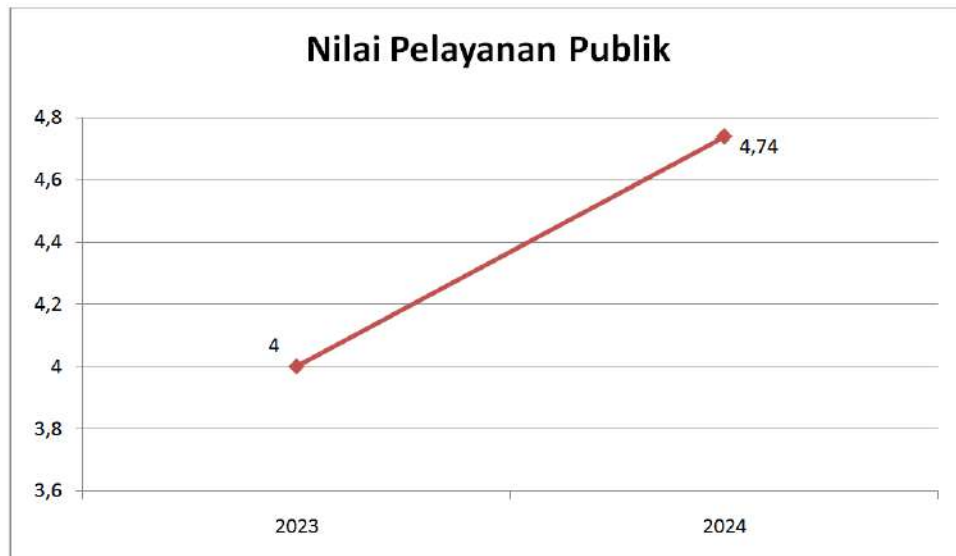


Grafik 1.7 Indeks Kepuasan Masyarakat sebelum implementasi ROADSHOW



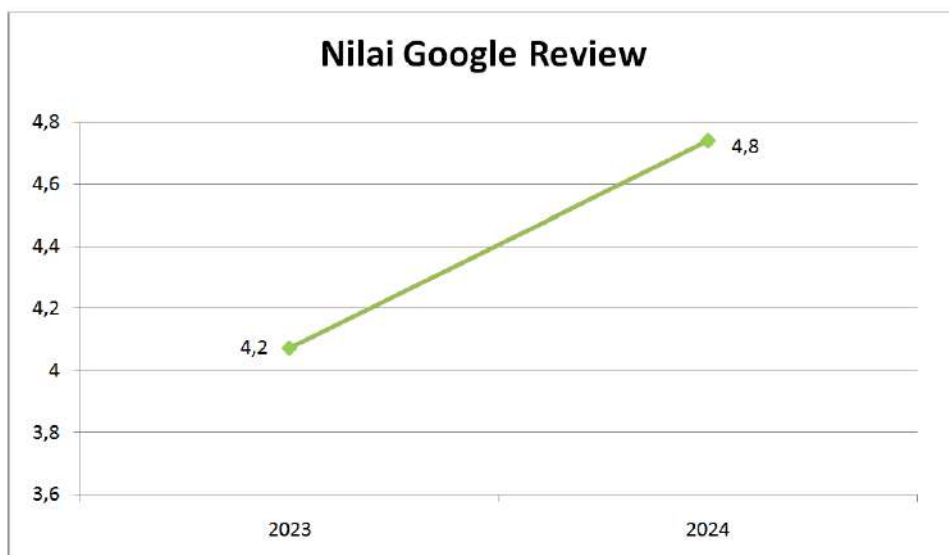
Grafik 1.8 Indeks Kepuasan Masyarakat setelah implementasi ROADSHOW

5. Nilai Pelayanan Publik sebelum implementasi ROADSHOW Tahun 2023 dan setelah implementasi ROADSHOW pada Tahun 2024



Grafik 1.9 Nilai pelayanan publik sebelum (2023) dan setelah (2024) implementasi ROADSHOW

6. Nilai google review sebelum implementasi ROADSHOW Tahun 2023 dan setelah implementasi ROADSHOW Tahun 2024



Grafik 1.10 Nilai google review sebelum (2023) dan setelah (2024) implementasi ROADSHOW

Tabel 3. Perubahan sebelum dan sesudah implementasi Inovasi ROADSHOW

No.	Kategori Perubahan	Sebelum	Setelah
1.	Pelanggaran etik	56	15
2.	Pelanggaran hukum oleh tenaga kesehatan	5	1
3.	Laporan aduan pasien rawat inap tidak suka dengan perilaku atau <i>attitude</i> tenaga kesehatan	43	9
4.	Indeks Kepuasan Masyarakat	92,61	94,21
5.	Nilai Pelayanan Publik	4,00 (B)	4,74 (A)
6.	Nilai google review	4,2	4,8

Hasil evaluasi dari tim Komite Etik dan Hukum RS menunjukkan sebagai berikut:

1. Monitoring etik, disiplin dan hukum di setiap ruang Rawat Inap di RSD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang efektif dan efisien dalam SDM dan waktu.
2. Penurunan komplain terhadap rumah sakit akibat perilaku kerja tenaga kesehatan.
3. Adanya saling dukung terhadap tenaga kesehatan dalam pelayanan dan tidak adanya perundungan jika terjadi kesalahan.
4. Tenaga kesehatan mempunyai wadah untuk berkonsultasi atau konseling.
5. ROADSHOW mampu di laksanakan kepada semua ruang/unit pelayanan dengan biaya relative sangat murah.
6. Terwujudnya *patient safety* dan komunikasi terapeutik perawat terhadap kondisi pasien.

Inovasi ROADSHOW telah terbukti menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit melalui pendekatan langsung dan kolaboratif. Dengan melakukan kunjungan rutin ke unit pelayanan, tim Komite Etik dan Hukum mampu:

1. Mengidentifikasi secara langsung potensi pelanggaran etik dan disiplin, sekaligus menemukan praktik baik yang dapat menjadi contoh bagi unit lain.
2. Meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan terhadap nilai-nilai etika profesi, kode etik rumah sakit, dan pentingnya komunikasi yang berempati dalam praktik klinis sehari-hari.
3. Menurunkan jumlah komplain terkait perilaku tenaga kesehatan, berkat adanya pembinaan langsung, diskusi terbuka, serta pemberian umpan balik yang konstruktif.
4. Memperkuat budaya pelaporan etik melalui MAKERSI, sehingga rumah sakit memiliki basis etikoprudensi (pembelajaran dari kasus etik) untuk pengambilan kebijakan yang lebih baik ke depan.

5. Meningkatkan sinergi lintas profesi dalam menjaga mutu dan martabat pelayanan, karena kegiatan dilakukan bersama dokter, perawat, manajemen, dan unsur profesi lain.

Secara keseluruhan, ROADSHOW menjadi bentuk nyata dari komitmen rumah sakit dalam membudayakan etika, mendorong profesionalisme, serta membangun lingkungan kerja yang manusiawi, bertanggung jawab, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien.

LINK VIDEO

<https://youtu.be/r4iXkHlNmjw>

REFERENSI

1. Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan
2. Bintang, S. T. (2023). Analisis Etika Pada Tenaga Kesehatan dan Rumah Sakit di RSUD Cirereng Subang. *Jurnal Pendidikan, Seni, Sains dan Sosial Humanioral*, 1:2, 1-25.
3. Risnawati (2022). Analisis Penerapan Perilaku Penjabaran Kode Etik Keperawatan pada Perawat di Rumah Sakit Pendidikan Makassar. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ): Persatuan Perawat Nasional Indonesia*, 10(1), 57-68