

PENINGKATAN PERILAKU CARING PERAWAT MELALUI CHARACTER BUILDING TRAINING

Firmansyah¹, Elly L Sjattar², Silvia Malasari³, Adam⁴
Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Graha Edukasi Makassar
Email: firmasnsyah@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan : Untuk Mengetahui perilaku caring perawat serta kurangnya motivasi dan komitmen perawat pelaksana dalam melayani pasien. **Metode :** Pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner, FGD, studi dokumentasi serta observasi pada kepala bidang keperawatan, seksi pengembangan, seksi monitoring dan evaluasi, 12 kepala ruangan, 26 perawat pelaksana, dan 40 pasien. **Hasil :** Setelah dilakukan workshop character Building Training pada perawat pelaksana terjadi peningkatan perilaku caring perawat termasuk komunikasi, komitmen, dan motivasi dari 44,7% menjadi 96,3%. **Diskusi :** Manajemen pelayanan keperawatan merupakan bagian yang fundamental dan terpenting dari keseluruhan manajemen pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit yang menjadi barometer peningkatan kinerja pelayanan kesehatan. Keperawatan yang merupakan gerbang utama pemberi layanan keperawatan di rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang prima, efisien, dan profesional kepada masyarakat. **Kesimpulan :** Untuk mempertahankan perilaku caring perawat diperlukan komitmen bersama baik dari perawat pelaksana, ketua tim, kepala ruangan, komite keperawatan, bidang keperawatan serta semua yang terlibat dalam pelayanan kesehatan agar mampu menghadirkan kualitas pelayanan keperawatan yang optimal

Kata Kunci : Manajemen Keperawatan, caring, character building

ABSTRACT

Objective: To Know caring behavior of nurse and lack of motivation and commitment of nurse executing in serving patient. **Methods:** Data collection using interview, questionnaire, FGD, documentation study and observation on head of nursing, development section, monitoring and evaluation section, 12 headroom, 26 nurses, and 40 patients. **Output:** After character building training workshop at nurse there was an increase in caring behavior of nurses including communication, commitment, and motivation from 44.7% to 96.3%. **Discussion:** The management of nursing services is a fundamental and important part of the overall management of nursing services in the hospital which is a barometer of health service performance improvement. Nursing which is the main gateway of nursing service providers in hospitals must provide excellent service, efficient, and professional to the community. **Conclusion:** To maintain caring behavior of nurses, it is required a joint commitment from the executing nurse, the team leader, the head of the room, the nursing committee, the nursing field and all those involved in the health service in order to be able to present the optimal quality of nursing service.

Keywords: Nursing Management, caring, character building

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan rumah sakit seringkali kehilangan citranya sebagai tempat yang tidak aman dan nyaman sehingga berpengaruh pada peningkatan mutu serta tidak optimalnya dalam pencapaian efisiensi rumah sakit sehingga dalam rangka perbaikan mutu dibutuhkan peningkatan kualitas dari segi manajemen sebuah rumah sakit. (Ayuningtyas, 2015)

Keperawatan yang merupakan gerbang utama pemberi layanan keperawatan di rumah sakit wajib memberikan pelayanan yang

prima, efisien, dan profesional kepada masyarakat. (Huber, 2014)

Caring adalah sentra untuk praktik keperawatan karena caring merupakan suatu pendekatan yang dinamis, dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien. Dalam praktik keperawatan caring merupakan bagian inti yang menjadi pondasi utama perawat dalam melayani pasien. (Alligood, 2014)

Berdasarkan Hasil Survei yang dilakukan oleh Kemenkes pada tahun 2015 pada beberapa rumah sakit di Indonesia yang terdiri dari 23 rumah sakit umum dan swasta. Survei ini

dilakukan pada 5 kota besar di Indonesia dan ditemukan 9 titik permasalahan, salah satunya adalah sebanyak 65,4% pasien mengeluh kurangnya kepedulian perawat, sikap perawat yang kurang ramah, kurang simpatik dan jarang senyum. (Depkes.RI, 2015)

Character Building Training (CBT) merupakan model pelatihan dengan pendekatan kecerdasan Emosi dan piritual, mnggiring para peserta pelatihan akan dapat menghancurkan hambatan mental dan hambatan teknis di atas sehingga potensi dan kekuatan pada dirinya dapat lebih dioptimalkan untuk mencapai dream/impian dan cita-citanya. *Character Building* dengan pendekatan kecerdasan emosi & spiritual (ESQ) Membangun Kecerdasan Rohani Potensi IQ, EQ, dan SQ.” Dengan harapan dapat dijadikan *stimulan* untuk mendukung terciptanya manusia unggul dan terpadu (Ulil Albab). (Said, 2016)

Berdasarkan hasil pengkajian awal yang telah diadakan di RSUD Haji menunjukkan bahwa 55,9% perawat menunjukkan caringnya baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan terdapat 44,1% yang menunjukkan caringnya kurang terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap di ruang perawatan RSUD Haji Makassar

Dengan melihat kondisi di atas, maka kami akan melaksanakan *Character Building Training for nurse*. Dimana hal ini sangat penting bagi perawat dalam menjalankan tugasnya karena dengan pelatihan ini dapat memperbaiki perilaku *caring* dan *mindset* perawat tentang hal-hal terkait kinerja dan motivasi bekerja berkelompok sehingga dalam pekerjaan sehari-hari kebersamaan tetap terjaga dengan baik sesuai fungsi masing-masing.

METODE

Data didapatkan dari hasil pengkajian yang telah diadakan di RSUD Haji dalam bentuk wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan Kabid Keperawatan, Kasi pengembangan, Kasi Monev, FGD (*focus Group Discussion*) dengan 13 Kepala Ruangan, pengambilan data dari 26 Perawat Pelaksana, dan 40 Pasien Rawat Inap.

Implementasi dilakukan melalui kegiatan *workshop character building Training* pada 26 perawat yang diambil dari perwakilan semua ruangan yang bertujuan untuk mengoptimalkan perilaku *caring* perawat termasuk komunikasi, komitmen dan motivasi perawat dalam memperbaiki kinerjanya dalam melayani pasien.

HASIL

Setelah dilakukan implementasi dalam bentuk workshop selama dua hari tanggal 7-8 desember 2017 di ruang pertemuan RSUD Haji Makassar maka selanjutnya dilakukan evaluasi pada perawat pelaksana peserta workshop yang terbagi didalam ruang perawatan RSUD Haji dalam bentuk tools *caring and character building*.

serta melakukan observasi pada aktifitas perawat tersebut dalam melayani pasien dan mendapatkan informasi dari pasien di ruang perawatan. Adapun hasil evaluasi *caring* perawat yang didapatkan dapat terlihat dibawah ini :

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari 27 jumlah responden Maximum umur perawat yaitu 43 dan umur minimum perawat yaitu 21 tahun

Dari Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 96,3% dan 3,7% berjenis kelamin Laki-laki

Berdasarkan Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden berpendidikan D3 yaitu sebanyak 51,9%, 40,7% berpendidikan Ners dan terdapat 7,4% yang berpendidikan S1.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa *caring* perawat pelaksana di RSUD Haji Makassar setelah dilakukan workshop dan pembimbingan *caring* menunjukkan bahwa dari 26 jumlah responden terdapat 96,3 % yang menunjukkan caringnya baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan terdapat 3,7 % yang menunjukkan caringnya belum optimal terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap di ruang perawatan RSUD Haji Makassar

1. Data Demografi Perawat Pelaksana Di RSUD Haji Makassar

a. Umur

Tabel Umur Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar

	Min	Max
Umur	21	43
N	27	

b. Jenis Kelamin

Tabel Jenis Kelamin Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		n	%
1	Laki-Laki	1	3,7
2	Perempuan	26	96,3
3	Total	27	100

c. Pendidikan

Tabel Pendidikan Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		n	%
1	D3	14	51,9
2	S1	2	7,4
3	Ners	11	40,7
4	Total	27	100

2. Hasil Evaluasi Perilaku *Caring* PerawatTabel Hasil Evaluasi perilaku *Caring* Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar 2017

No	Caring Perawat	Frekuensi	
		n	%
1	Baik	26	96,7
2	Kurang	1	3,7
3	Total	27	100

DISKUSI

Dari Hasil pengkajian telah disepakati dan ditindaklanjuti pada kegiatan residensi II mahasiswa PSMIK Unhas adalah perlunya peningkatan dan optimalisasi *caring* perawat melalui kegiatan workshop *character building training* dan pendampingan serta evaluasi.

Dalam kegiatan ini yang melibatkan bidang keperawatan dan 26 perawat pelaksana sangat efektif dan antusias yang tinggi diikuti oleh perawat pelaksana sehingga sangat efektif dengan optimalnya *caring* perawat pelaksana dari pengkajian sebelum dilakukan workshop ditemukan data 55,9 % *caring* perawat sudah optimal dan 44,1 % belum optimal yang merupakan suatu angka yang sangat besar sehingga berpengaruh pada pelayanan kepada pasien dan setelah dilakukan workshop *character building training*, perilaku *caring* perawat meningkat sangat signifikan dengan hasil 96,3 *caring* perawat sudah optimal dan 3,7 % *caring* perawat yang belum optimal pada pelayanan keperawatan di RSUD.Haji Makassar.

Melalui pelatihan sikap *caring* pada perawat dapat ditanamkan, sebuah studi penelitian di Jepang yang menilai pentingnya pendidikan dalam sikap merawat pasien dimana didapatkan hasil bahwa program pelatihan yang efektif dan intensif terhadap perawat di Jepang dapat meningkatkan pengetahuan perawat serta mengurangi kesulitan perawat dalam merawat pasien (Nagamatsu, Natori, Yanai, & Horiuchi, 2014)

SIMPULAN

Dari hasil pengkajian ditemukan bahwa masalah dalam manajemen keperawatan dengan melihat skala prioritas di RSUD Haji Makassar adalah perilaku *caring* perawat yang belum optimal dalam melayani pasien serta perlunya pembangunan karakter bagi perawat pelaksana dalam meningkatkan komitmennya untuk bisa maksimal dalam menjalankan tupoksinya dalam pelayanan pasien

Tujuan dan rencana alternatif yang disusun sesuai dengan kesepakatan dan kerja sama dengan pihak rumah sakit antara lain Melaksanakan workshop *character Building for Nurse* dengan sasaran perawat pelaksana dan koordinasi bidang keperawatan

Dari hasil intervensi yang dilaksanakan oleh mahasiswa residensi selama dalam melakukan kegiatan residensi di rumah sakit menunjukkan bahwa sikap *caring* perawat menjadi hal yang sangat penting dimiliki oleh perawat sebagai ruh dan pondasi utama dalam melayani pasien sehingga diperlukan komitmen bersama baik dari perawat pelaksana, ketua tim, kepala ruangan, komite keperawatan, bidang keperawatan serta semua yang terlibat dalam pelayanan kesehatan agar mampu menghadirkan kualitas pelayanan keperawatan yang optimal dari tatanan manajemen yang berjalan dengan koordinasi yang baik sehingga meningkatkan rasio kepuasan pasien.

REFERENSI

Alligood, M. R. (2017). *Pakar teori keperawatan*. Jakarta: El sevier Saunders.

- Asmadi. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Ayuningtyas, D. (2015). *Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Azwar. (2010). *Pengantar Administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Daft, R. L., & Lane, P. G. (2008). *The Leadership Experience 4th Ed.* United States: Thompson South Western.
- Dalimunthe, R. F. (2009). *Pengaruh Karakteristik individu, kewirausahaan, gaya kepemimpinan terhadap kemampuan usaha serta keberhasilan usaha industri kecil tenun dan bordir di Sumatera*. Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Depkes.RI. (2015). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: <http://www.depkes.go.id/>.
- Findik, U. Y., & Arslan, B. K. (2015). Patients' Perception of Individualized Care and Satisfaction with Nursing Care Levels in Turkey, 8(2).
- Fujinami et al. (2013). NIH Public Access, 16(6). <http://doi.org/10.1188/12.CJON.E210-E220>. Quality
- Gillies, D. A. (2000). *Manajemen Keperawatan : Suatu Pendekatan Sistem*. Philadelphia: W.B.Saunders.
- Hajinezhad, M. E., & Azodi, P. (2014). Nurse Caring Behaviors from Patients' and Nurses' Perspective: A Comparative Study, 3(4), 1010–1017.
- Hebermann et al. (2014). NIH Public Access, 27(4), 182–187. <http://doi.org/10.1097/NUR.0b013e318295576b>. Caring
- Huber, D. L. (2014). *Leadership & Nursing Care Management, Fifth Edition*, ed:5. Iowa City: University Of Iowa City.
- Kaswan. (2013). *Leadership and teamworking*. Jakarta: Alfabeta.
- Okanli, A. (2016). Patients' Perspectives on and Nurses' Attitudes toward the Use of Restraint / Seclusion in a Turkish Population, 9(3), 932–939.
- Marquis, B. L., & Houston, C. J. (2010). *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Edisi Keempat*. Jakarta: EGC.
- Marins, C., & Muniz, O. (2014). Caring for women with HIV / AIDS: an interactionist analysis from the perspective of female healthcare professionals, 35(2).
- Murray, J. S. (2010). *Moral courage in healthcare : acting ethically even in presence of risk : the online journal of issue in nursing : a scholarly journal of the american nurses association*. Journal of ANA: <http://doi.org/10.3912/OJIN.Vol15.3.02>.
- Nagamatsu, Y., Natori, Y., Yanai, H., & Horiuchi, S. (2014). Nurse Education Today Impact of a nursing education program about caring for patients in Japan with malignant pleural mesothelioma on nurses' knowledge, difficulties and attitude: A randomized control trial. *YNEDT*, 3–9. <http://doi.org/10.1016/j.nedt.2014.02.007>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Konsep Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, & Perry. (2010). *Fundamental Keperawatan : Konsep, proses, praktek edisi 7 Volume 3*. Jakarta: EGC.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Roscigno, C. I. (2016). Parent Perceptions of How Nurse Encounters Can Provide Caring Support for the Family in Early Acute Care After Children's Severe Traumatic Brain Injury, 2–15. <http://doi.org/10.1097/JNN.0000000000000192>
- Said, N. (2016). *Character building Training*. Makassar: UIN Press
- Sitorus, R. (2007). *Model praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Suarli, & Bahtiar. (2010). *Manajemen Keperawatan dengan pendekatan praktis*. Jakarta: Erlangga.
- Sandsdalen, T., Grøndahl, V. A., Hov, R., Høye, S., & Rystedt, I. (2016). Patients' perceptions of palliative care quality in hospice inpatient care, hospice day care, palliative units in nursing homes, and home care: a cross-sectional study. *BMC Palliative Care*. <http://doi.org/10.1186/s12904-016-0152->
- Suyanto. (2009). *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Jogjakarta: Mitra Cendekia Press.
- Suhonen, R., Investigator, P., & Science, N. (2016). Hospitalised cancer patients' perceptions of individualised nursing care in four European countries. <http://doi.org/10.1111/ecc.12525>
- Swanburg, R. C. (2000). *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Triwibowo. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM.
- Utkualp, N. (2016). Awareness and Attitudes of Nurses Working in a University Hospital on Patients' Rights, 9(1), 185–198.
- Whitehead, D., Weiss, S., & Tappen, R. (2007). *Essential Of Nursing Leadership and Management*. United States: Davis Company.