

Peningkatan Perilaku Caring Perawat Melalui *Character Building Training*

Firmansyah^{1*}, Fardi², Andi Suryani³, Muh.Saleh⁴

^{1,2,3,4} Program Studi DIII Keperawatan, Akper Mappa Oudang Makassar, Indonesia

*Penulis Korespondensi: psmikfirmansyah@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang. Manajemen pelayanan keperawatan merupakan bagian yang fundamental dan terpenting dari keseluruhan manajemen pelayanan keperawatan yang ada dirumah 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 professional kepada masyarakat. Masalah. Masalah yang ditemukan pada proses pengkajian adalah belum optimalnya 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 pelaksan, dan 40 pasien Hasil. Setelah dilakukan workshop *character Building Training* pada perawat pelaksana terjadi peningkatan perilaku *caring* perawat termasuk komunikasi,konitmen, dan motivasi dari 44,7% menjadi 96,3% 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: Perilaku Caring Perawat, Motivasi, Komitmen Perawat, Character Building Training, Kualitas Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Background. Nursing service management is a fundamental and most important part of the overall management of nursing services in hospitals which is a barometer for improving health service performance. Nursing, which is the main gateway for providing nursing services in hospitals, is obliged to provide excellent, efficient and professional service to the community. Problem. The problems found in the assessment process were the nurses' caring behavior not being optimal and the lack of motivation and commitment of implementing nurses in serving patients. Methods. Data collection used interviews, questionnaires, FGDs, documentation studies and observations from the head of the nursing department, development section, monitoring and evaluation section, 12 heads of rooms, 26 implementing nurses, and 40 patients. Results. After conducting a.

Keywords: Nursing Caring Behavior, Motivation, Nurse Commitment, Character Building Training, Quality Health Services

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, 2019)

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 Hajinezhad & Azodi (2019). Dalam praktik keperawatan caring merupakan bagian inti yang menjadi pondasi utama perawat dalam melayani pasien. (Alligood, 2017)

Berdasarkan Hasil Survei yang dilakukan oleh Kemenkes pada tahun 2019 pada beberapa rumah sakit di Indonesia yang terdiri dari 23 rumah sakit umum dan swasta. Survey 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. (Kemenkes.RI, 2019)

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

Character Building Training (CBT) merupakan model pelatihan dengan pendekatan kecedasan 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. (Findik & Arslan, 2019) *Character Building* dengan pendekatan kecerdasan emosi & spiritual (ESQ) Membangun Kecerdasan Rohani Potensi IQ, EQ, dan SQ.” (Fujinami et al, 2019). Dengan harapan dapat dijadikan *stimulan* untuk mendukung terciptanya manusia unggul dan terpadu (*Ulil Albab*). (Said, 2019)

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 (Hebermann et al. 2018)

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 DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan implementasi dalam bentuk workshop selama dua hari tanggal 10-11 November 2022 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 :

1. Data Demografi Perawat Pelaksana Di RSUD Haji Makassar

a. Umur

Tabel 1. Umur Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar.

	Min	Max
Umur	21	43
N	27	

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

b. Jenis Kelamin

Tabel 2. 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

Dari Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden berjenis

kelamin perempuan yaitu sebanyak 96,3% dan 3,7% berjenis kelamin Laki-laki.

c. Pendidikan

Tabel 3. Pendidikan Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar.

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

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.

2. Hasil Evaluasi Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 4. Hasil Evaluasi perilaku Caring Perawat Pelaksana RSUD Haji Makassar 2017.

No	Caring Perawa t	Frekuensi	
		N	%
1	Baik	26	96,7
2	Kurang	1	3,7
3	Total	27	100

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.

PEMBAHASAN

Dari Hasil pengkajian telah disepakati dan ditindaklanjuti pada kegiatan penelitian kolaboratif antara Akper Mappa Oudang dengan RSUD Haji Makassar adalah perlunya peningkatan dan optimalisasi caring perawat melalui kegiatan workshop *character building*

training dan pendampingan serta evaluasi (Kaswan,2020)

Dalam kegiatan ini yang melibatkan bidang keperawatan dan 26 perawat pelaksana sangat efektif dan antusiasme 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. (Okanli,2019)

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

KESIMPULAN

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 kordinasi bidang keperawatan

DAFTAR PUSTAKA

Alligood, M. R. (2017). *Pakar teori keperawatan*. Jakarta: El sevier Saunders.
Asmadi. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
Ayuningtyas, D. (2019). *Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
Azwar. (2019). *Pengantar Administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
Dalimunthe, R. F. (2019). *Pengaruh Karakteristik individu,kewirausahaan,gaya kepemimpinan*

mengurangi kesulitan perawat dalam merawat pasien .(Nagamatsu, Natori, Yanai, & Horiuchi, 2019)

Dalam penelitian dijelaskan bahwa melakukan pelatihan dengan berfokus pada perbaikan sikap dan karakter khususnya perawat pelaksana efektif dalam meningkatkan perilaku caring perawat (Murray,2018). Perilaku caring perawat sangat dibutuhkan di Rumah Sakit khususnya bagi perawat di ruang perawatan cancer, ruang intensif, ruang perawatan stroke yang dimana pasien sangat membutuhkan perhatian perawat (Rosignano,2019). Perawat perawat baru yang bekerja di Rumah Sakit perlu diperkuat sikap dan pengalaman caring pada pasien hal ini dilakukan agar mampu beradaptasi lebih cepat dengan karakteristik pasien yang berbeda-beda (Utkualp,2019)

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.

terhadap kemampuan usaha serta keberhasilan usaha industri kecil tenun dan bordir di Sumatera, Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga.

Kemenkes.RI. (2019). *Standa Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: <http://www.depkes.go.id/>.

Findik, U. Y., & Arslan, B. K. (2019). Patients ' Perception of Individualized Care and Satisfaction with Nursing Care Levels in Turkey, 8(2).

Fujinami et al. (2019). NIH Public Access, 16(6). <http://doi.org/10.1188/12.CJON.E210->

- E220.Quality
- Hajinezhad, M. E., & Azodi, P. (2019). Nurse Caring Behaviors from Patients ' and Nurses ' Perspective : A Comparative Study, 3(4), 1010–1017.
- Hebermann et al. (2018). NIH Public Access, 27(4), 182–187. <http://doi.org/10.1097/NUR.0b013e318295576b>.Caring
- Huber, D. L. (2014). *Leadership & Nursing Care Management, Fifth Editio*, ed:5. Iowa City: University Of Iowa City.
- Kaswan. (2020). *Leadership and teamworking*. Jakarta: Alfabeta.
- Okanlı, A. (2019). Patients ' Perspectives on and Nurses ' Attitudes toward the Use of Restraint / Seclusion in a Turkish Population, 9(3), 932–939.
- Murray, J. S. (2018) *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 assosiation*. Journal of ANA: <http://doi.org/10.3912/OJIN.Vol15.3.02>.
- Nagamatsu, Y., Natori, Y., Yanai, H., & Horiuchi, S. (2019). Nurse Education Today Impact of a nursing education program about caring for patients in Japan with malignant pleural mesothelioma on nurses ' knowledge , dif fi culties 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.
- Roscigno, C. I. (2019). 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 Jakarta: EGC.
- Triwibowo. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM.
- Utkualp, N. (2019). Awareness and Attitudes of Nurses Working in a University Hospital on Patients ' Rights, 9(1), 185–198.