

## KEBUTUHAN LAYANAN KESEHATAN TENTANG *SOFT SKILLS* LULUSAN DIPLOMA TIGA KEPERAWATAN DI INDONESIA

<sup>1\*</sup>MI Ekatrina Wijayanti, <sup>2</sup>Yulia Wardani, <sup>3</sup>Sri Hari Ujiningtyas  
<sup>1,2,3</sup> Program Studi D3 Keperawatan STIKes Panti Rapih  
\*E-mail: ekatrina.wijayanti@yahoo.com

### Abstrak

**Tujuan:** Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *soft skill* yang dibutuhkan oleh unit pelayanan kesehatan.

**Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif berupa survey, dengan populasi adalah pimpinan rumah sakit seluruh Indonesia berdasarkan data depkes tahun 2009 berjumlah 1114. Sampel diambil dengan cara quota sampling, setiap provinsi diambil 30% dari jumlah rumah sakit yang ada dengan katagori rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta serta rumah sakit khusus (rumah sakit jiwa, rumah sakit bersalin, rumah sakit mata). Selanjutnya dilanjutkan dengan *simple random sampling* didapatkan jumlah sampel 334 rumah sakit dengan total sampel 50.

**Hasil:** Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa *soft skills* yang dibutuhkan oleh pimpinan rumah sakit dalam konteks kemampuan komunikasi adalah kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas. *Soft skills* yang dibutuhkan dalam konteks sikap yaitu kejujuran, loyalitas dan pengetahuan bidang keperawatan. *Soft skills* yang dibutuhkan dalam konteks ketrampilan adalah bisa menjamin keselamatan pasien, kemampuan mengidentifikasi masalah dan kemampuan merencanakan pekerjaan dengan baik.

**Simpulan:** Penelitian ini memberikan informasi bagi institusi pendidikan keperawatan dalam menyiapkan *soft skills*lulusannya dengan meningkatkan kemampuan memberikan informasi, menumbuhkembangkan sikap jujur, loyal dan kompeten juga terampil dalam keselamatan pasien, mengidentifikasi masalah dan merencanakan pekerjaan dengan baik.

**Kata Kunci:** *soft skills*, pelayanan kesehatan

### Abstract

**Aim:** *the purpose of the study is to describe soft skills that needed by health care units.*

**Method:** *The research design is quantitative study with survey. The samples were recruited by using quota sampling technique, each province have taken 30% of the number of hospitals in the category of government hospitals, private hospitals and specialized hospitals (mental hospital, maternity hospital, eye hospital). After getting 334 eligible samples, thenfurther sampling technique which is simple random was used to obtain representative samples for each province with number of 50 participants.*

**Result:** *The result identified that in term of communication aspect of soft skill,the health care unit need the ability of a nurse to convey information clearly. In term of attitude aspect soft skill noticed that honesty,*

*loyalty, knowledge of the field of nursing are needed. Soft skills needed in terms of skills are skill to ensure patient safety, the ability to identify problems and are able to make a good planning for their work.*

**Conclusion:** *This study is is expected to provide information for school of nursing to prepare their graduate students with good soft skills that needed it in health care system, specifically firm in delivering information skill, honesty, loyalty, skillful in patient safety, idetifying the problem and make a good planning for their work.*

**Key words:** *soft skills, health care*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan keperawatan pada saat ini mengalami peningkatan yang luar biasa. Banyak muncul sekolah tinggi kesehatan yang menyelenggarakan program studi ilmu keperawatan. Hal tersebut menimbulkan jumlah produksi lulusan perawat yang banyak setiap tahunnya dan meningkatkan pula jumlah perawat yang tidak mendapatkan pekerjaan. Jumlah program studi diploma tiga keperawatan di Indonesia adalah sekitar 465, yang belum terakreditasi oleh LAMPTKes dan memperoleh akreditasi C adalah sebesar 52%.<sup>1</sup>

Berdasarkan pusat data dari Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia (PDPERSI) bahwa kebutuhan perawat tahun 2014 adalah 134.623 sedangkan jumlah lulusan perawat 474.000. Data ini memberikan sinyal bagi pemangku kepentingan bahwa hanya sekitar 28% saja dari produksi yang dihasilkan pendidikan keperawatan di Indonesia yang akan terserap di dunia kerja. Dengan demikian persaingan mendapatkan pekerjaan bagi lulusan perawat akan menjadi persaingan yang sangat ketat.

Mengingat daya saing yang sedemikian ketat, sementara banyaknya lulusan keperawatan yang tidak mendapatkan pekerjaan, maka setiap institusi pendidikan keperawatan mengupayakan agar sebisa mungkin lulusannya memiliki daya saing di dunia kerja. Para pengguna lulusan menghendaki perawat

yang tidak hanya terampil tetapi juga memiliki *soft skill* yang baik seperti kemampuan berkomunikasi, berkerja sama dalam tim, kemampuan memecahkan masalah dan yang lainnya.

Dalam dunia keperawatan kemampuan komunikasi menjadi sangat penting, seorang perawat diharapkan mampu mengekspresikan secara efektif kepada rekan kerja termasuk dokter dan tim kesehatan lain. Telah ditetapkan dengan jelas bahwa kemampuan komunikasi adalah kompetensi utama yang harus dimiliki seorang perawat. Kegagalan komunikasi oleh perawat dapat menimbulkan masalah dan menurunkan keputusan pasien yang dilayani. Dalam KKNi (2012), aspek *soft skill* yang lain seperti sikap, tata nilai dan tata perilaku terkait sifat (*nature*) dari profesinya juga dituntut sebagai capaian kompetensi utama dalam KKNi (Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia). *Soft skill* yang kurang baik dapat berpotensi mengganggu jalannya pelayanan keperawatan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan tahun 2013 mengatakan bahwa orang yang memiliki *soft skills* rendah dapat menimbulkan keburukan pada masa depan pekerjaan dan karirnya<sup>2</sup>. Ditambahkan bahwa banyak orang gagal di sekolah, di masyarakat dan di pekerjaan karena rendahnya ketrampilan komunikasi.

Para pengguna lulusan diploma keperawatan mengatakan bahwa keterampilan teknis bisa

diajarkan namun sikap lebih dibutuhkan dalam dunia kerja. Kenyataan di lapangan bahwa institusi pelayanan kesehatan lebih mementingkan aspek sikap dibandingkan aspek kognitif. Keluhan yang sering ditemukan pada perawat adalah cara berkomunikasi dan keramahan baik kepada pasien maupun kepada teman sejawatnya. Kemampuan perawat dalam berkomunikasi yang efektif dan menjelaskan hal tertentu secara jelas membantu meningkatkan kepuasan pasien.

Kemampuan individu ibarat gunung es (*ice berg*) yang tampak pada permukaan adalah *hard skill*, sedangkan yang di bawah dengan bagian yang lebih besar adalah *soft skill*. Kedua kemampuan ini membutuhkan kesadaran dan usaha yang kuat dari setiap individu untuk dapat diaktualisasikan dan dikembangkan. Kemampuan *hard skill* dapat secara jelas diuraikan dan diukur kriteria perilakunya. Sedangkan kemampuan *soft skill* hanya mudah diperbincangkan, mudah dituntut tetapi sulit untuk dicontohkan, diukur dan dievaluasi indikator perilakunya. Banyak penyelenggara pendidikan keperawatan dan pengguna lulusan (*user*) berteriak teriak menuntut *soft skill*, tetapi ketika diminta secara lebih spesifik, element *soft skill* apa yang paling penting dan paling dibutuhkan dalam dunia kerja tidak mampu mengatakan dengan lugas dan jelas.

Dari pemaparan di atas menunjukkan bahwa kebutuhan *soft skill* pada tenaga perawat baru sangat dibutuhkan. Oleh sebab itu dibutuhkan survey yang mendukung tentang kebutuhan *soft skill* pada perawat lulusan D3 keperawatan di semua unit pelayanan kesehatan di Indonesia. Secara spesifik, dibutuhkan sebuah penelitian lebih dalam mengenai *soft skill* yang seperti apa yang dibutuhkan oleh unit pelayanan kesehatan di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan design deskriptif berupa survey. Populasi penelitian ini adalah sejumlah 1114 rumah sakit di seluruh Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *quota sampling* dimana dari total populasi setiap provinsi diambil 30% dari jumlah rumah sakit yang ada di setiap provinsi, dengan kategori rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta serta rumah sakit khusus (rumah sakit jiwa, rumah sakit bersalin, rumah sakit mata). Teknik pengambilan sampel ini dilanjutkan dengan *simple random sampling* untuk mendapatkan sampel yang mewakili setiap provinsi. Dari tahap pengambilan sampel ini didapatkan jumlah sampel sebanyak 334 rumah sakit dan kemudian kuesioner dikirimkan ke sampel yang sudah *eligible* tersebut. Sedangkan kuesioner yang kembali lengkap sejumlah 50 rumah sakit, baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit negeri/milik pemerintah.

*Instrument* yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tujuh elemen *soft skills* yaitu ketrampilan berkomunikasi, sikap, pengetahuan, kemampuan memecahkan masalah, leadership, management diri dan kemampuan pendukung lainnya seperti penguasaan teknologi dan bahasa Inggris. Aspek pertama yaitu komunikasi memiliki lima sub-aspek ketrampilan yaitu kemampuan mendengarkan secara aktif, kemampuan berempati, kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas, kemampuan menghargai orang lain, kemampuan menyampaikan perasaan dengan baik. Kemudian aspek kedua yaitu aspek sikap memiliki sub-aspek *soft skill* yaitu kedisiplinan, bela rasa, tanggung jawab, ketangguhan dan kejujuran. Sedangkan aspek sikap lainnya yaitu kreativitas, komitmen,

loyalitas dan motivasi. Penilaian menggunakan ranking scoring, partisipan diminta mengurutkan dari hal yang paling dibutuhkan (5) sampai dengan hal yang kurang dibutuhkan (1). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan di lima rumah sakit di Yogyakarta yang tidak digunakan sebagai sampel. Pengiriman kuesioner dilakukan melalui post, email dan fax. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa univariate yaitu distribusi frekuensi dengan melihat jumlah/frekuensi dan prosentase detail dari setiap variable.

### HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di instansi pelayanan kesehatan dan rumah sakit semua tipe di seluruh Indonesia, selama tiga bulan yang kemudian langsung diolah hasilnya pada bulan berikutnya. Di Indonesia terdapat 1114 Rumah Sakit semua tipe di 29 provinsi<sup>3</sup>, yang terdiri dari Rumah Sakit Pemerintah, Rumah Sakit swasta, Rumah Sakit Jiwa, Rumah Sakit Bersalin, Rumah Sakit bedah khusus. Dari 334 kuesioner yang di kirim jumlah yang kembali sejumlah 74 dan yang memenuhi syarat untuk diolah sebanyak 50 kuesioner. Jumlah sebaran yang mewakili provinsi di Indonesia yaitu Sumatera tujuh rumah sakit,

Sumater Selatan satu rumah sakit, DKI Jakarta dua rumah sakit, Jawa Barat tiga rumah sakit, Jawa Tengah lima rumah sakit, DIY Sembilan rumah sakit, Jawa Timur delapan rumah sakit, Bali satu rumah sakit, NTT satu rumah sakit, Sulawesi satu rumah sakit, Kalimantan satu rumah sakit, Maluku satu rumah sakit, Irian Jaya satu rumah sakit dan ada 30 rumah sakit lain yang tidak menyebutkan institusi asal. Dari Hasil di atas terlihat bahwa pengembalian kuesioner pada setiap Provinsi tidak kembali sepenuhnya bahkan kurang dari 10% dari kuota, namun demikian 44, 8 % perwakilan Provinsi telah mengembalikan kuesioner. Pengembalian kuesioner yang cukup banyak adalah dari DIY dan Jawa timur.

Berdasarkan jenis rumah sakit yang mengirimkan kembali kuesionernya yaitu 47 rumah sakit swasta, 18 dari rumah sakit pemerintah, tiga dari rumah sakit Jiwa, empat dari rumah sakit khusus (bedah, klinik, rumah bersalin), dan dua dari rumah sakit kedinasan (Pertamina). Berdasarkan hasil kuesioner yang kembali menunjukkan bahwa 63% jenis rumah sakit yang merespon adalah rumah sakit swasta, sedangkan yang terkecil (2%) berasal dari rumah sakit kedinasan dan 4% dari rumah sakit Jiwa.

Berikut hasil penelitian terkait dengan kemampuan soft skills yang dibutuhkan oleh lulusan diploma III keperawatan.

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Kemampuan Berkomunikasi**

No	Soft skills	N	Prosentase
1	Mampu mendengarkan dengan aktif	10	20 %
2	Mampu berempati	5	10%
3	Mampu menyampaikan informasi dengan jelas	16	32%
4	Mampu menghargai orang lain	9	18 %
5	Mampu menyampaikan perasaan dengan baik	10	20 %
	Total	50	100 %

Tabel 1 mengidentifikasi bahwa kebutuhan soft skill dalam aspek komunikasi yang paling dibutuhkan oleh pengguna lulusan keperawatan yang paling tinggi adalah pada kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas yaitu sebanyak 32% sedangkan yang paling kurang dibutuhkan adalah kemampuan berempati yaitu hanya 10%.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Sikap**

No	Soft skills	N	Prosentase
1	Memiliki nilai disiplin yang baik	6	12 %
2	Memiliki nilai bela rasa	5	10%
3	Memiliki rasa tanggung jawab	13	26%
4	Memiliki ketangguhan	6	12 %
5	Memiliki nilai kejujuran yang tinggi	20	40 %
	Total	50	100 %

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa kebutuhan soft skill pada aspek sikap tertinggi adalah pada nilai kejujuran yang yaitu 40% dan yang terkecil adalah pada aspek bela rasa yaitu 10%.

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Sikap Terhadap Institusi**

No	Soft Skills	N	Prosentase
1	Memiliki kreativitas yang baik	4	8 %
2	Memiliki komitmen yang tinggi	13	26%
3	Memiliki loyalitas yang baik	16	26%
4	Memiliki motivasi yang baik dalam bekerja	6	12 %
5	Memberi kontribusi positif untuk perkembangan institusi	11	40 %
	Total	50	100 %

Ketika *soft skill* yang ingin didalami adalah terkait aspek sikap individu terhadap institusi tabel 3 menunjukkan bahwa yang paling dibutuhkan adalah pada kemampuan memberi kontribusi positif pada perkembangan institusi yaitu 40%, sedangkan pada kreativitas hanya 8%.

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Pengetahuan**

No	Soft skills	N	Prosentase
1	Memiliki pengetahuan yang cukup dibidangnya	23	46 %
2	Mampu mengikuti perkembangan IPTEK	5	10%
3	Mengembangkan diri sesuai perkembangan jaman	11	22%
4	Menambah pengetahuan lewat seminar/workshop	6	12 %
5	Menghadiri forum ilmiah dalam lingkungan kerjanya	5	10 %
	Total	50	100 %

Dalam konteks penguasaan pengetahuan, tabel 4 mengidentifikasi ternyata kebutuhan pengetahuan yang paling tinggi dibutuhkan adalah memiliki pengetahuan yang cukup dibidang keperawatan yaitu 46%, sedangkan yang 10% pada pengetahuan terkait dengan menghadiri forum ilmiah di dalam lingkungan kerjanya.

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Ketrampilan**

No	Soft skills	N	Prosentase
1	Mampu melakukan tindakan keperawatan sesuai standar prosedur	17	34 %
2	Terampil menggunakan alat yang ada di ruang keperawatan	2	4%
3	Melakukan tindakan dengan relax	11	22%
4	Melakukan tindakan dengan cekatan	0	0 %
5	Memperhatikan keselamatan pasien	20	40 %
Total		50	100 %

Tabel 5 mengidentifikasikan kebutuhan pengguna lulusan keperawatan pada aspek ketrampilan, yang paling dibutuhkan adalah ketrampilan dalam memperhatikan keselamatan pasien yaitu 20%, berikutnya adalah ketrampilan melakukan tindakan sesuai standar prosedur 17 %. Sedangkan pada urutan ketiga ketrampilan yang dibutuhkan adalah melakukan tindakan dengan relax, dilanjutkan ketrampilan menggunakan alat 4%. Sedangkan ketrampilan melakukan tindakan dengan cekatan tidak ada yang mengisi atau 0%.

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Kemampuan Menyelesaikan Masalah**

No	Soft skills	N	Prosentase
1	Mampu mengidentifikasi masalah	17	34 %
2	Mampu melakukan analisa masalah dengan baik	2	4%
3	Melakukan tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah	15	30%
4	Menawarkan alternative pemecahan masalah yang inovatif	5	10 %
5	Memiliki kemampuan abstraksi dalam memahami masalah	11	22 %
Total		50	100 %

Hasil penelitian pada ketrampilan menyelesaikan masalah khususnya ketrampilan mengidentifikasi masalah adalah yang paling dibutuhkan yaitu 34%, yang ke dua adalah kemampuan melakukan tindakan yang tepat untuk mengatasi masalah (30%). Selanjutnya kemampuan dalam memahami masalah (22%) dan kemampuan memberikan alternative pemecahan masalah (10%). Ketrampilan yang kurang dibutuhkan adalah kemampuan melakukan analisa masalah dengan baik hanya dijawab 4%.

Berikutnya untuk ketrampilan manajemen dan leadership yang paling dibutuhkan adalah ketrampilan merencanakan pekerjaan dengan baik (28%) dilanjutkan kemampuan memimpin

aktivitas (24%) dan mengorganisir pekerjaan (20%), sedangkan kemampuan mendelegasikan pekerjaan hanya 16% dan yang kurang dibutuhkan adalah kemampuan memprioritaskan pekerjaan.

Selanjutnya ketrampilan pendukung yang paling dibutuhkan menurut responden adalah kepribadian yang baik (32%) dilanjutkan kemampuan menggunakan internet dan computer (28%). Ketrampilan yang dibutuhkan pada urutan ke tiga adalah kemampuan mengembangkan orang lain (18%) dan kemampuan berbahasa Inggris (12%). Sedangkan ketrampilan yang kurang dibutuhkan adalah kemampuan meningkatkan kualitas diri secara terus menerus yaitu 10%.

## PEMBAHASAN

Komunikasi dalam keperawatan adalah sangat vital pada semua area aktivitas perawat seperti pencegahan, pemberian pendidikan keperawatan, pemberian therapy sampai dengan promosi dan rehabilitasi kesehatan<sup>4</sup>. Dari semua hasil kuesioner yang terkumpul terkait dengan kemampuan berkomunikasi, kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas adalah yang paling dibutuhkan yaitu kemampuan menyampaikan informasi dengan jelas (32%). Hal tersebut menunjukkan bahwa komponen komunikasi interpersonal adalah sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena penyampaian informasi dengan jelas mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan terutama kepada pasien dalam pemberian informasi. Penelitian serupa yang pernah dilakukan oleh sebuah perusahaan di Carolina Utara tahun 2012 menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi soft skill yang sangat dibutuhkan (58,9%) dalam dunia kerja karena masalah yang ditemukan saat wawancara proses rekrutment banyak yang gagal pada saat wawancara<sup>5</sup>. Dalam penelitian ini, kemampuan mengkomunikasikan informasi dengan jelas dan baik menjadi satu kompetensi yang penting dan paling dibutuhkan oleh pengguna, bahkan mengalahkan kebutuhan kemampuan mendengarkan, memberikan empati dan menghargai. Menurut peneliti, kemampuan perawat memberikan informasi dengan baik dan jelas tentunya melibatkan aspek penghargaan, empati dan kemampuan mendengarkan ketika berinteraksi dengan

pasien dan keluarganya. Artinya kemampuan mengkomunikasikan sesuatu dengan jelas dan baik adalah leburan dari aspek-aspek tersebut di atas. Artinya juga pemberian informasi yang tidak hanya sekenanya saja, asal bunyi, tanpa sikap penghargaan dan kemampuan mendengar sangat tidak diharapkan oleh pasien, keluarga dan teman sejawat.

*Soft skill* berikutnya yang dibutuhkan setelah penyampain informasi dengan jelas adalah kemampuan menyampaikan perasaan dengan baik (20%). Dalam pelayanan keperawatan kemampuan menyampaikan perasaan sangat diperlukan ketika segala informasi harus tersampaikan kepada pasien dan keluarga adalah bagian dari berempati. Namun demikian soft skill terkait dengan kemampuan berempati responden dari lima aspek soft skill komunikasi menempati urutan terbawah yaitu hanya 10%. Kemampuan menyampaikan perasaan dengan baik, tentulah bukan hal yang mudah, apalagi perasaan itu adalah marah, tidak suka atau perasaan tidak nyaman lainnya. Kemampuan menyampaikan perasaan yang dilakukan oleh perawat sangat dipengaruhi banyak hal, seperti kondisi fisiknya, masalah yang dihadapinya, situasi lingkungannya dan juga keadaan dan respon dari pasien dan keluarga. Kedewasaan memahami suatu keadaan, penerimaan dan keikhlasan atas sesuatu yang terjadi dalam kehidupan perawat dan akan apa yang terjadi di pasiennya akan mempengaruhi kemampuan ini. Kedudukan empati dalam kemampuan menyampaikan perasaan memang penting, tetapi ternyata empati saja tidak cukup. Rasa

empati akan memungkinkan perawat untuk menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan menerimanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan keperawatan walaupun empati sangat penting dalam dan dalam pelayanan, tetapi kesadaran dan kompetensi menyampaikan informasi dengan baik lebih penting untuk pasien dan pengguna.

Kemampuan mendengarkan dengan aktif dari hasil surdiperlukan seorang perawat untuk menangkap komunikasi verbal dan nonverbal yang disampaikan oleh pasien. Dengan mendengarkan secara aktif perawat dapat mengkaji lebih dalam masalah pasien dan menyelesaikan masalah keperawatan pasien. Selanjutnya kemampuan dalam menghargai orang lain menempati urutan ke empat yaitu 18%, kemampuan ini dibutuhkan di pelayanan keperawatan sesuai tertuang dalam code etik keperawatan tertuang bahwa perawat harus menghargai martabat manusia. Peneliti memandang bahwa dalam kemampuan menyampaikan informasi dengan baik pasti sudah melibatkan empati, kemampuan menyampaikan perasaan, memberi penghargaan, kemampuan mendengar dan aspek psikospiritual lainnya.

Namun demikian hasil penelitian yang dilakukan tahun 2013 disebuah universitas menunjukkan bahwa masih ada *gap negative* antara kenyataan kerja dengan pengguna lulusan terkait dengan kemampuan komunikasi<sup>7</sup>. Hasil penelitian tersebut juga merekomendasikan untuk pengembangan mata kuliah berdasarkan *communication skills*. Ada teknik spesifik dalam *communication skills* yaitu teknik *giving information* (memberikan informasi). Memang dalam konsepnya teknik *giving information* ini harus melibatkan *trust*, *empathy*, *deep listening*, penguasaan pengetahuan terkait informasi yang akan diberikan, kesadaran perawat tentang siapa

yang diajak bicara, tujuan, alasan dan konsekuensi dari pemberian informasi itu, waktu dan tempat. Emosi yang perlu terlibat atau yang perlu dikendalikan, pengelolaan sensori dan motoric waktu informasi itu diberikan dan lain sebagainya. Semua ini adalah elemen-elemen yang harus dikaji dan disiapkan dengan baik ketika perawat akan memberikan informasi dengan baik dan benar.

Telaah berikutnya adalah terkait hasil bahwa pengguna membutuhkan aspek dari sikap yaitu kejujuran. Dari hasil survey teridentifikasi bahwa kejujuran menempati urutan tertinggi yaitu 40%, urutan kedua adalah tanggung jawab yaitu 26%, dilanjutkan ketangguhan dan disiplin (12%), sedangkan urutan yang terakhir dibutuhkan aspek bela rasa (10%). Kejujuran dalam keperawatan adalah mutlak dimiliki oleh semua perawat, jujur dalam kode etik keperawatan Indonesia dikatakan bahwa perawat dalam praktiknya harus menjunjung tinggi kejujuran profesionalisme.

Dalam survey yang dilakukan oleh *National Association of Colleges and Employers* (NACE) tahun 2002 di Amerika Serikat membagi kemampuan yang dibutuhkan dalam dunia kerja menurut kepentingannya menyatakan bahwa kejujuran atau integritas berada pada urutan kedua setelah kemampuan komunikasi. Kejujuran dalam keperawatan adalah kompetensi personal yang sangat penting. Pengguna lulusan menilai bahwa integritas lebih dipentingkan dari pada nilai tanggung jawab. Sehingga sangat perlu pendidikan keperawatan lebih menanamkan nilai kejujuran selama masih duduk di bangku kuliah. Nilai kejujuran dan integritas, satunya kata dan perbuatan menjadi indikator kualitas dari seseorang. Perawat berhubungan erat dengan makhluk yang hidup, yang memiliki pikiran dan perasaan. Maka ketika perawat bekerja untuk sesuatu yang relevan antara kematian dan kehidupan, nyawa dan nasib

hajat hidup seseorang, kejujuran dan integritas adalah sikap yang tidak bisa ditawar-tawar lagi.

Tanggung jawab di pelayanan kesehatan sangat diperlukan. Tanggung jawab perawat adalah tugas utama untuk menyelesaikan semua tugas baik delegasi maupun mandiri. Hal tersebut ditunjukkan dengan kualitas asuhan keperawatan yang ditunjukkan dalam dokumentasi keperawatan sebagai bentuk tanggung jawab dan tanggung gugat perawat terhadap tugas yang diembannya.

Kemampuan menyelesaikan sebuah pekerjaan tentunya yang bermakna, bermanfaat untuk banyak orang dan yang dilakukan dengan tuntas adalah yang dicari dalam dunia pelayanan kesehatan saat ini. Percuma saja perawat mengerjakan banyak pekerjaan tetapi tidak bermakna, tidak memberikan dampak dan tidak mengembangkan kehidupan seseorang. Pekerjaan yang dikerjakan dalam waktu yang banyak, effort dan energy yang banyak tetapi tidak memberikan dampak perubahan dan dampak perbaikan bagi orang-orang yang dilayani dan institusi tempat individu itu bekerja. Banyak orang yang teriak – teriak banyak pekerjaannya, waktunya habis untuk mengerjakan banyak hal, tetapi ternyata tidak memberikan dampak bagi kehidupan dirinya, orang di sekitarnya ataupun lingkungannya. Kerja yang tidak efektif, tidak efisien, tidak cerdas dan tidak tuntas. Walaupun tanggung jawab diperlukan di pelayanan kesehatan namun prosentase yang hanya 26% atau lebih rendah 13 % dibandingkan nilai kejujuran menunjukkan bahwa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan tidak lebih dibutuhkan dari pada integritas yang lebih luas nilainya di layanan keperawatan.

Selanjutnya adalah *soft skills* tentang ketangguhan yang menunjukkan urutan ketiga bersama kedisiplinan. Tangguh sering diistilahkan sebagai kemampuan yang sukar

dikalahkan karena memiliki kekuatan yang dapat diandalkan. Di dalam pelayanan kesehatan ketangguhan dibutuhkan saat mengalami beban kerja tinggi atau suasana kerja yang tidak menyenangkan. Para lulusan diploma tiga keperawatan yang memutuskan kontrak sebelum habis masa kontraknya atau baru masuk kurang dari satu minggu telah menggundurkan diri bahkan keluar tanpa pamit menunjukkan ketangguhannya kurang/rendah. Ketangguhan tentunya tidak hanya dalam konteks mengerjakan apa yang menjadi tanggung jawab pribadi akan tetapi juga tangguh dalam mencari berbagai peluang, tangguh dalam meresponi tuntutan perubahan, terbuka untuk sesuatu yang lebih baik. Tangguh bila menghadapi ketidaknyamanan, tangguh ketika diberi penugasan dan tangguh untuk terus berkembang, naik kelas ke tahap tanggung jawab berikutnya.

Kedisiplinan merupakan soft skill selanjutnya yang dibutuhkan oleh pelayanan kesehatan untuk lulusan D3 Keperawatan. Disiplin diartikan ketepatan penggunaan waktu atau ketepatan menyelesaikan pekerjaan. Hasil penelitian yang dilakukan pada jurusan pendidikan Teknik Boga Universitas Yogyakarta menunjukkan bahwa kedisiplinan menjadi kebutuhan nomor urut enam (64,79%) dibawah tanggung jawab, hal tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab lebih diutamakan dari pada kedisiplinan<sup>8</sup>.

Dibandingkan aspek sikap yang lain nilai bela rasa menempati prosentasi yang terendah. Hal tersebut tentunya cukup mengagetkan karena peran perawat untuk berbela rasa mempunyai dampak yang tinggi dalam membantu memahami kondisi pasien. Kemungkinan istilah bela rasa kurang dipahami oleh para pengguna lulusan D3 Keperawatan sehingga mayoritas menilai bela rasa kurang dibutuhkan dibandingkan kejujuran, tanggung jawab dan lainnya. Terminologi bela rasa (*compassion*) dipandang sebagai sesuatu yang

tidak familiar oleh pengguna. Mungkin analoginya yang sering dipakai adalah *tepo seliro*, empati, ikut merasakan apa yang dirasakan pasien/ orang lain. Bela rasa dalam layanan keperawawata dapat ditunjukkan dengan perilaku empati, ikut prihatin, *tepo seliro*, memberikan advokasi dan solusi – solusi jelas yang relevan dengan tugas professional perawat.

Sikap yang dibutuhkan lulusan diploma 3 Keperawatan dalam mengembangkan diri dan meningkatkan pengetahuan yaitu dari hasil survey tentang sikap terhadap institusi dalam mengembangkan diri dan meningkatkan pengetahuan didapatkan yang tertinggi yaitu pada kemampuan memberikan kontribusi positif untuk pengembangan institusi (40%), dilanjutkan loyalitas dan komitmen pada posisi yang sama (26%), lalu motivasi (12%) dan paling akhir adalah kreativitas (8%). Hasil survey ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fairuzza *et.al* tahun 2011 di Malaysia pada fakultas teknik, bahwa kreativitas menjadi urutan kedua setelah kemampuan komunikasi dan menjadi sangat penting dibandingkan dengan kemampuan kerjasama<sup>9</sup>.

Hasil survey yang didapatkan menunjukkan bahwa dalam pelayanan kesehatan kontribusi positif dalam mengembangkan institusi menjadi prioritas dibandingkan aspek loyalitas dan komitmen. Dalam keperawatan ikut berperan serta dalam mengembangkan praktik keperawatan sangat penting supaya nilai yang dimiliki perawat sebagai profesi yang mandiri di pelayanan kesehatan menjadi sangat penting. Di Indonesia, profesi keperawatan belum dikenal banyak orang sebagai sebuah profesi, namun di Negara maju seperti di *United States* profesi perawat menjadi profesi yang terpercaya nomor satu dibandingkan profesi kesehatan lain di rumah sakit. Hal tersebut memungkinkan diwujudkan jika kontribusi positif menjadi prioritas bagi pelayanan kesehatan.

Selanjutnya aspek loyalitas menempati urutan ke dua setelah kontribusi positif, hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan kesehatan loyalitas lebih dibutuhkan dibandingkan motivasi kerja. Loyalitas pegawai bisa membangun nilai positif perusahaan karena pegawai tersebut mampu bertahan lebih lama/rasa memiliki di suatu tempat akan berdampak terhadap kemampuan memberi pelayanan pada bidangnya. Loyalitas ditunjukkan oleh karyawan seperti taat pada peraturan, tanggung jawab, kemampuan bekerja dan rasa memiliki.<sup>10</sup>

Dalam penelitiannya Soegandi menyatakan bahwa loyalitas yang tinggi sangat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Sikap yang dibutuhkan lulusan diploma 3 keperawatan di praktik keperawatan dari aspek pengetahuan. dari hasil survey didapatkan bahwa pengetahuan dalam bidangnya menempati prosentasi tertinggi (46%) dibandingkan pengetahuan lain termasuk penguasaan IPTEK yang hanya 10% dan kemampuan mengembangkan diri sesuai dengan perkembangan jaman 22% dan sikap dalam menghadiri forum ilmiah hanya 10%. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan kesehatan membutuhkan karyawan baru yang menguasai ilmu keperawatan dibandingkan kemampuan penguasaan bidang baru yang saat ini telah berkembang dengan pesat di pelayanan kesehatan. Perawat juga harus memiliki kemampuan berpikir kritis dan cepat tanggap, percaya diri dalam menyikapi kecepatan perubahan jaman<sup>11</sup>.

Hal tersebut menurut peneliti agak bertentangan dengan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh perawat dalam mendapatkan Surat Tanda Registrasi (STR) dimana perawat membutuhkan tambahan pengetahuan dari hasil menghadiri seminar ataupun pelatihan sejumlah 25 kredit dalam lima tahun atau dalam kata lain 5 kredit /tahun. Pemenuhan angka kredit tersebut sebagai prasyarat perpanjangan STR.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Kemampuan Komunikasi secara spesifik dibutuhkan oleh tempat pelayanan kesehatan yaitu kemampuan memberikan informasi yang jelas bagi pasien
2. Kemampuan sikap yang paling dibutuhkan oleh pelayanan kesehatan adalah kejujuran
3. Sikap terhadap institusi yang diharapkan oleh pelayanan kesehatan yaitu loyalitas
4. Pengembangan diri yang dibutuhkan oleh pengguna adalah penguasaan pengetahuan yang baik di bidang keperawatan
5. Ketrampilan yang dibutuhkan adalah mampu menjamin keselamatan pasien
6. Kemampuan dalam mengambil keputusan bagi lulusan diploma tiga adalah kemampuan mengidentifikasi masalah
7. Ketrampilan pendukung yang dibutuhkan oleh lulusan diploma tiga adalah merencanakan pekerjaan dengan baik

### Saran

Bagi institusi pendidikan:

1. Mengegaskan kemampuan penguasaan teknik komunikasi terutama memberikan informasi dengan jelas dalam mata kuliah.
2. Menumbuhkembangkan sikap jujur, dan kontribusi positif untuk lembaga dan penguasaan pengetahuan yang bisa masuk dalam mata kuliah caring dalam keperawatan.
3. Melatih kemampuan identifikasi masalah dan membuat perencanaan dalam kuliah manajemen keperawatan

## REFERENSI

1. HPEQ. (2010). Potret Ketersediaan dan Kebutuhan Tenaga Perawat. Retrieved

- from [http:// www.hpeq.dikti.go.id](http://www.hpeq.dikti.go.id)
2. Pattilo, R.B 2013. How are Your “Soft Skills”. *Nurse Educator Journal*. 38 (2).p 80
3. Depkes RI 2009.[www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)
4. Kourkouta, L. & Papathanasiou, L.V (2014). Communication in Nursing Practice. *Mater Sociomed*. 26 (1). P. 65-67
5. California Workforce Investment Board. 2012. Annual Report. Diakses melalui <https://cwdb.ca.gov/wp-content/uploads/sites/43/2016/08/AR-v5-FINAL-to-DOL-1-30-14.pdf>
6. Nasir, A., Muhith, A., Sjidin, M., & Mubarak, W. I. (2009). *Komunikasi Dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Salemba Medika. Jakarta
7. Setyaningsih, I. Dan Abrori, M. 2013. Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulus. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 12 (1) P.73-83
8. Hamidah, S. 2012. Profil soft skills Mahasiswa Pendidikan Teknik Boga fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. *Journal Pendidikan Vokasi* 2(3).
9. Fairuzza, A., Nazuir, B, M., & Wahid, c. (2011). Employers’ Perception Soft Skills of Graduates: A Study of Intel Elite Soft Skill Training. Retrieved from: <http://www.eprint.uthm.edu.my>
10. Soegandhi, V. M., Sutanto, E, M., & Setiawan, R. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. *AGORA*, 1(1).
11. Pfeffer, J. (2012). Professional Nursing Skills to Land a Job. Retrieved from: <http://www.rasmussen.edu/degrees/nursing/blog/five-professional-nursing-skills-to-land-a-job/>

