KAJIAN ILMIAH

**PENERAPAN *COACHING FACE TO FACE* OLEH PERAWAT
MANAGER UNTUK MENGEMBANGKAN HARD SKILL DAN SOFT
SKILL PERAWAT**

DISUSUN OLEH :

**RINI DEBORA SILALAH (197046015)
rinisilalahi19@gmail.com**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
2019**

PENERAPAN *COACHING FACE TO FACE* OLEH PERAWAT MANAGER UNTUK MENGEMBANGKAN HARD SKILL DAN SOFT SKILL PERAWAT

Rini Debora Silalahi

Program Studi Magister Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara

ABSTRAK

Perawat manager dapat menggunakan coaching sebagai cara untuk meningkatkan skill perawat untuk menciptakan layanan yang sangat baik di rumah sakit. Coaching adalah alat yang dapat meningkatkan motivasi dan kinerja perawat. Kajian ini bertujuan untuk mendapatkan penjelasan tentang hubungan coaching, motivasi dan kinerja di rumah sakit. Metode yang digunakan kajian ini dilakukan dengan mencari sumber data baik dari jurnal maupun buku-buku yang berhubungan dengan kepemimpinan kepala ruangan dalam menerapkan budaya keselamatan pasien. Artikel penelitian yang digunakan bersumber dari Repository USU, *Scholar Google*. Pemimpin dapat menggunakan coaching sebagai alat utama untuk pengembangan kepemimpinan dan manajemen untuk membantu perawat memiliki nilai dan potensi yang tinggi, serta mengembangkan soft skill dan hard skill. Diharapkan Kepala Ruang mampu memberikan coaching face to face di ruangan untuk menciptakan keterampilan perawat yang sangat baik sehingga menghasilkan asuhan keperawatan yang berkualitas. Coaching dapat dilakukan dalam bentuk pelatihan untuk melakukan upgrade skill perawat sesuai dengan perkembangan pendidikan atau SOP yang terstandar.

Kata Kunci : Kepala Ruangan, Coaching, Layanan Keperawatan Berkualitas

A. Latar Belakang

Kepemimpinan dalam keperawatan merupakan kemampuan dan keterampilan seorang manajer keperawatan dalam mempengaruhi perawat lain di bawah pengawasannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan sehingga tujuan keperawatan tercapai. Pemberian pelayanan keperawatan merupakan suatu kegiatan yang kompleks dan melibatkan berbagai individu. Agar tujuan keperawatan tercapai diperlukan coaching oleh manajerial keperawatan kepada anggotanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan diperoleh rumah sakit dari kerjasama yang baik antar sumberdaya manusia yakni petugas kesehatan di rumah sakit. Kepemimpinan dan manajemen rumah sakit yang efektif memiliki peranan penting di rumah sakit. Perawat juga tidak terlepas dari peranan penting mutu suatu pelayanan di rumah sakit. Pelaksanaan kinerja sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang bersumber dari pekerja sendiri maupun yang bersumber dari organisasi. Dari pekerja sendiri sangat dipengaruhi oleh

kemampuan atau kompetensi. Sementara itu, dari segi organisasi dipengaruhi oleh seberapa baik pemimpin mengorganisasikan pekerja, bagaimana organisasi member reward pada pekerja dan bagaimana organisasi membantu meningkatkan kemampuan kinerja pekerja

Berdasarkan penelitian Rahmatina dan Jumiati (2014) diketahui bahwa perawat yang mengikuti pelatihan dari tahun ke tahun berfluktuasi. Dari jumlah perawat rawat inap 67 orang, tampak perawat pegawai negeri sipil yang banyak diberi kesempatan mengikuti pelatihan dibanding perawat tenaga bantu kesehatan. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa aspek ketenagaan perawat perlu mendapat perhatian dari manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan kinerja, karena tenaga perawat merupakan bagian dari struktur operasional di rumah sakit yang apabila tertata dengan baik, akan lebih menjamin mutu pelayanan serta lebih efisien dan efektif dalam pelaksanaannya. Untuk meningkatkan kinerja perawat diperlukan perhatian dari manajemen rumah sakit terhadap pengembangan staf, tujuannya membantu individu meningkatkan diri dalam pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman di bidangnya, melalui kegiatan pendidikan berkelanjutan dan program pelatihan. Aktivitas pengembangan ini dibuat untuk keuntungan individu perawat serta untuk peningkatan produktivitas dan pelayanan pada pasien (Suarli dan Bahtiar, 2012:245).

Manajemen memiliki beberapa peran. Peran tersebut terwujud dalam aktifitas manajerial seperti: 1) gaya kepemimpinan yang mampu mempengaruhi dan mengarahkan fungsi tugas perawat untuk menjalankan pelayanan keperawatan yang ramah-tamah, 2) melaksanakan pengorganisasian keperawatan dengan ketegasan dalam pendelegasian dan pembagian tugas untuk melaksanakan pelayanan keperawatan berkualitas, 3) aktivitas pengawasan dengan melakukan audit internal sebagai pemantauan kualitas pelayanan keperawatan, 4) menjadi fasilitator untuk meningkatkan motivasi kerja melalui penghargaan dan renumerasi, serta 5) membangun suasana kerja yang harmonis dan lingkungan kerja yang produktif.

Berdasarkan hal tersebut perlu disusun kembali langkah-langkah peningkatan kualitas mutu pelayanan dengan komprehensif termasuk upaya pengembangan soft skill dan hard skill . Oleh karena itu perlu diketahui aspek-aspek manajerial dalam hal ini

perawat manajer dapat mempengaruhi pengembangan kompetensi perawat khususnya perawat di unit rawat inap. Dengan demikian diharapkan melalui pendidikan dan pelatihan dapat meningkatkan kinerja perawat yang dapat meningkatkan asuhan keperawatan dan mutu pelayanan rumah sakit.

B. Tujuan

Tujuan kajian ini adalah untuk melihat bagaimana peran perawat manajer untuk mengembangkan soft skill dan hard skill perawat.

C. Metode

Kajian ini dilakukan dengan mencari sumber data baik dari jurnal maupun buku-buku yang berhubungan dengan peran kepala ruangan dalam pengembangan dokumentasi elektronik.. Artikel penelitian yang digunakan bersumber dari Repository USU, *Google Scholar*. Penelusuran dilakukan dengan kata kunci sesuai dengan topik yaitu perawat manajer, coaching face to face, mutu pelayanan keperawatan.

D. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian Abdul Muhith dan Nursalam (2012) diperoleh kesimpulan bahwa adanya pengaruh variabel kepemimpinan terhadap kinerja perawat rawat inap RSUD kabupaten Siak memiliki nilai $t_{hitung} = 3.999$, nilai ini lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,668$ ($DF = 67$; $0,05$). Karena nilai signifikan Kepemimpinan = $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitungnya} = 3.999 > t_{tabel} = 1,668$ berarti hipotesis nol ditolak, artinya terdapat pengaruh positif antara kepemimpinan terhadap kinerja perawat RSUD Kabupaten Siak. Bagi responden faktor kepemimpinan dalam penelitian ini belum terbukti memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempengaruhi kinerja perawat rawat inap RSUD Kabupaten Siak, pimpinan dinilai tidak memiliki kepedulian terhadap kebutuhan dan kepentingan karyawan sehingga hal ini tidak membantu perbaikan kinerja perawat dalam bekerja. Dalam hal ini faktor – faktor kepemimpinan yang meliputi adanya keterampilan teknis, keterampilan hubungan manusia dan keterampilan konseptual yang diperlukan

berdasarkan teoritis dan memahami teori – teori belum mempengaruhi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja perawat rawat inap RSUD Kabupaten Siak. Hal itu penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Qaisar Abbas dan Sara Yaqoob yang berjudul “Effect of Leadership Development on Employee Performance in Pakistan” mendapatkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara pengembangan kepemimpinan dengan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rizal (2017) bahwa ada pengaruh signifikan variabel managerial coaching behaviors terhadap kinerja perawat pada RSUD Karanganyar, hal ini ditunjukkan dengan nilai thitung managerial coaching behaviors 2,920 lebih besar dari ttabel 1,980 dengan nilai signifikansi 0,004. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, adanya managerial coaching behaviors berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada RSUD Karanganyar.

E. Pembahasan

Dalam rangka peningkatan kualitas SDM, menurut Whitemore (2009) salah satu metode yang dapat digunakan oleh seorang manajer untuk melakukan bimbingan, pendidikan dan pelatihan adalah coaching. Coaching adalah salah satu cara atau kunci untuk membuka potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerja mereka. Inti dari coaching adalah memberdayakan orang untuk memfasilitasi pembelajaran mandiri, pertumbuhan pribadi, dan peningkatan kinerja (Kaswan, 2012). Pemimpin dapat menggunakan coaching sebagai alat utama untuk pengembangan kepemimpinan dan manajemen untuk membantu staf memiliki nilai dan potensi yang tinggi, mengembangkan kapasitas untuk menangani, mengubah dan memberikan dukungan dalam memenuhi tuntutan peran mereka.

Metode coaching dapat meningkatkan kompetensi dan akuntabilitas sumber daya manusia di rumah sakit tetapi harus memperhatikan tingkat kebutuhan SDM di setiap tingkatan. Paling utama di rumah sakit dan banyak model atau kerangka kerja yang dikembangkan untuk meningkatkan manajemen RS (Friesner, Neufelder, Raisor & Bozman, 2009). Coaching dapat menjadi metode atau pendekatan yang digunakan

untuk meningkatkan motivasi perawat dan memiliki kemampuan untuk menemukan serta mengidentifikasi masalah, kemudian belajar untuk menyelesaikannya sehingga akhirnya mendapatkan kinerja yang maksimal.

F. Penutup

Coaching tidak hanya bertujuan meningkatkan potensi pengaruh langsung seseorang secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat, tetapi juga bertujuan meningkatkan potensi pengaruh langsung seseorang secara positif dan signifikan terhadap kinerja perawat melalui motivasi kerja.

Daftar Pustaka

- Arikunto. (2010). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: FK UI.
- Aulia, Rahmatina dan Sasmita, Jumiati. (2014). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Siak. Diakses dari <http://scholar.google.co.id>.
- Hartono, B, dkk. (2019). Coaching dan Kinerja Perawat (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum daerah Cibinong, Kabupaten Bogor, Jawa Barat). *Jurnal Keperawatan Global*. Diakses dari <http://scholar.google.co.id>.
- Kuntoro, Aji. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Lestari, Mimim. (2016). Model Coaching Grow Untuk Meningkatkan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Sultan Agung Semarang. *Jurnal Keperawatan*. Diakses dari <http://scholar.google.co.id/coaching+kinerjaperawat>.
- McEachen, Irene dan Koegh, Jim. (2018). *Manajemen Keperawatan Demystified*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Muhith, Abdul dan Nursalam. (2011). Mutu Asuhan Keperawatan Berdasarkan Analisis Kinerja Perawat, Kepuasan Perawat dan Pasien. *Jurnal Keperawatan Universitas Airlangga*. Diakses dari <http://google.schoolar.mutu.asuhankeperawatan/berdasarkankepuasankerja>.
- Notoadmojo. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rahayu, C. D, dkk. (2018). A review of the Quality Improvement in Discharge Planning Through Coaching In Nursing. *Nurse Media Journal of Nursing*. Diakses dari <http://scholar.google.co.id>.
- Rahayu, C.D, dkk. (2018). The Effects of Coaching of Head Nurse on the Quality of Discharge Planning Documentations. *Journal Ners*. Diakses dari <http://scholar.google.co.id>.
- Simamora, R. H. (2014). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Simamora, R. H. (2013). Upaya Pembinaan Perawat Di Rumah Sakit Ngesti Waluyo Parakan Temanggung Jawa Tengah. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 8(2).
- Simamora, R. H. (2019). *Menjadi Perawat yang: CIH'HUY*. Surakarta: Kekata Publisher.
- Suarli, S dan Bahtiar. (2009). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Erlangga.
- Sumijatun. (2010). *Konsep Dasar Menuju Keperawatan Profesional*. Jakarta: Trans Info Media.