

**MODEL PELATIHAN *SOFT SKILLS* BAGI PERAWAT  
DALAM PENGELOLAAN STRES PADA PASIEN  
DI RUMAH SAKIT**

*DISERTASI*



Oleh

**NENTIEN DESTRI  
NIM 1104251**

**ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk  
mendapatkan gelar Doktor Ilmu Pendidikan**

**PROGRAM STUDI ILMU PENDIDIKAN (S3)  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

## ***ABSTRACT***

**Nentien Destri, 2017: Model of Training Soft Skills for Nurses in Managing Stress in Patients at the Hospital. Dissertation. Graduate Program of Padang State University.**

This study was conducted as long as the nurses do not fully implement the elements of soft skills in performing nursing care, particularly in the management of stress in patients in the hospital. To overcome this problem, the researcher developed a model Training Soft Skills for nurses in an effort to improve the intrapersonal and interpersonal competence of the nurses in the management of stress on the patient.

The type of research is developmental of research. The development model used is a model presented by Sugiyono (2010) which consists of the step describing potential and problems, data collection, design models, the Focus Group Discussion (FGD), the revision of the model design, model validation, revising models, testing models, revised model and the resulting model. The data were collected through discussions, observing, interviews, questionnaires and learning test sheet. The data collected were analyzed using descriptive statistics and statistical inference.

Based on the stages of the development process and the implementation of product testing to nurses 14 people, it was found that the product is very valid, very practical, and effective to implemented in hospitals. After several revisions as suggested by advisors, the product of research as expected, the development of the training model, could exist. The model produced, Book I a book as a guide to the model, Book 2 is the facilitator's guides, and Book 3 is guide by a trainees. Materials are considered valid by the validator expert is a model of training soft skills in stress management. So soft skills training models for nurses in the management of stress in patients fit for use after rated valid, practical and effective.

## ABSTRAK

**Nentien Destri, 2017: Model Pelatihan *Soft Skills* bagi Perawat dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit. Disertasi. Program Pascasarjana Universitas Negeri Padang.**

Penelitian dilakukan karena selama ini perawat belum sepenuhnya menerapkan unsur-unsur *soft skills* dalam melaksanakan asuhan keperawatan, khususnya dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit. Mengatasi hal tersebut, dikembangkan model Pelatihan *Soft Skills* bagi perawat dalam rangka upaya meningkatkan kompetensi secara intrapersonal dan interpersonal dalam pengelolaan stres pada pasien.

Jenis penelitian ini adalah penelitian pengembangan. Model pengembangan yang digunakan merupakan model yang disampaikan oleh Sugiyono (2010) yang terdiri dari tahapan deskripsi potensi dan masalah, pengumpulan data, desain model, *Focus Group Discussion* (FGD), revisi desain model, validasi model, revisi model, ujicoba model, revisi model dan model yang dihasilkan. Pengumpulan data dilakukan melalui diskusi, observasi, wawancara, lembar angket dan tes belajar. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Hasil penelitian berdasarkan tahapan proses pengembangan pada pelaksanaan uji coba produk kepada perawat sebanyak 14 orang, ditemukan bahwa produk penelitian sangat valid, sangat praktis, dan efektif untuk digunakan dan diterapkan di rumah sakit. Melalui beberapa revisi dengan promotor, produk penelitian berupa pengembangan model pelatihan. Model yang dihasilkan berupa Buku 1 sebagai panduan model, Buku 2 tentang panduan fasilitator, dan Buku 3 digunakan sebagai panduan oleh peserta pelatihan. Bahan yang dinilai valid oleh validator ahli adalah model pelatihan *soft skill* dalam pengelolaan stres. Sehingga model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien layak digunakan setelah dinilai valid, praktis dan efektif.

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya disertasi dengan judul: “Model Pembinaan *Soft Skills* bagi Perawat dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim promotor, pembahas dan penguji.
3. Karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas atau dicantumkan sebagai acuan dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya, dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang sudah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Januari 2017  
Saya yang menyatakan,

Mtra1 6000

**Nentien Destri**  
**NIM 1104251**

## Lembar Pengesahan

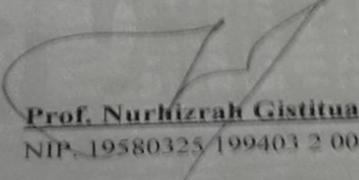
---

Dengan persetujuan Komisi Promotor/Pembahas/Penguji telah disahkan  
Disertasi atas nama :

Nama : *Nentien Dextel*  
NIM. : 1104251

melalui ujian terbuka pada tanggal 7 Maret 2017

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Negeri Padang

  
Prof. Nurhizrah Gistituati, M.Ed., Ed.D.  
NIP. 19580325/199403 2 001

Koordinator Program Studi

  
Prof. Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd  
NIP. 19660430 199001 1 001

## Persetujuan Komisi Promotor/Penguji

Nama : *Nentien Denti*  
NIM. : 11004251

### Komisi Promotor/Penguji

Prof. Dr. Lufri, M.S.  
(Ketua Promotor/Penguji)

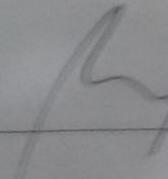
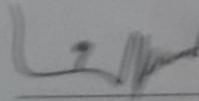
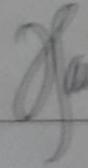
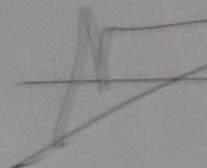
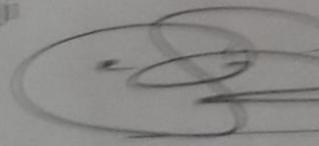
Prof. Dr. dr. Menikher Manjas, Sp.B., Sp.OT., FICS.  
(Promotor/Penguji)

Prof. Dr. Mukhaiyar  
(Promotor/Penguji)

Prof. Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd., M.Sc.  
(Pembahas/Penguji)

Prof. Dr. Yastri, MS.  
(Pembahas/Penguji)

Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes., FISPHL, FISCM.  
(Penguji dari Luar)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah Subhanahuataala yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan disertasi yang berjudul “Model Pelatihan *Soft Skills* dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit”.

Disertasi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Doktor Pendidikan pada Program Studi Ilmu Pendidikan Program Pascasarjana Iniversitas Negeri Padang.

Keberhasilan penulis menyelesaikan Disertasi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Phil Yanuar Kiram sebagai Rektor UNP masa bakti 2011 sd 2015 dan Prof. Dr Ganefri, M.Pd., Ph.D., selaku Rektor Universitas Negeri Padang (UNP) masa bakti 2015 sd 2019, yang telah memberikan izin dalam rangka penyusunan disertasi ini.
2. Prof. Dr. Nurhijrah Gestiatuti, M.Ed., Ed.D selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Padang yang telah memberi izin dalam pelaksanaan pengambilan data penyiapan kegiatan penelitian sampai dengan penyusunan hasil penelitian.
3. Prof. Dr. Azwar Ananda, MA. selaku Asisten Direktur I sekaligus penguji yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian disertasi ini.
4. Prof. Dr. Z. Mawardi selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana UNP masa bakti 2011 sd 2015, dan Prof. Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Doktor Program Pascasarjana UNP yang telah memberikan dorongan moril, sekaligus sebagai Tim Pembahas yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam proses penyelesaian disertasi dan studi peneliti di Universitas Negeri padang.

5. Prof. Dr. Lufri, M.S. selaku Promotor I yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian disertasi ini.
6. Prof. Dr. dr. Menkher Manjas, SpB., SpOT., FICS selaku Promotor II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyelesaian disertasi ini.
7. Prof. Dr. H. Mukhaiyar selaku Promotor III yang telah membagi ilmu dengan peneliti dalam penyelesaian disertasi ini.
8. Prof. Dr. Yasri, MS selaku Tim Pembahas yang telah memberikan saran, masukan, pertanyaan dan ide-ide cemerlang bagi peneliti dalam rangka perbaikan disertasi ini.
9. Prof. Dr. dr. Rizanda Machmud, M.Kes., FISPH, FISCM. Yang telah berkenan selaku penguji eksternal, dan telah membantu saran, ide, pandangan yang jelas kepada peneliti dalam rangka menemukan solusi guna melengkapi kesempurnaan disertasi ini.
10. Para Asisten Direktur, karyawan karyawan Program Pascasarjana UNP yang telah membantu peneliti dalam pelaksanaan penyelesaian disertasi ini.
11. Pimpinan dan karyawan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi, serta perawat Rumah Sakit di Kota Bukittinggi yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan segala informasi yang dibutuhkan dalam rangka penyelesaian disertasi.
12. Pimpinan beserta karyawan dilingkungan Yarsi dan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi, terimakasih telah memberikan support kepada peneliti.
13. Suami tercinta, anak-anakku tersayang dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan studi ini.
14. Teman-teman sejawat yang telah memberikan sumbang saran kepada peneliti selama penyelesaian disertasi ini.

Semoga bantuan, motivasi, perhatian dan kemudahan yang diberikan       mendapat ridho dari Allah Swt.

Padang, Maret 2017

Peneliti

# DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR/ PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	13
E. Spesifikasi Produk ....	14
F. Pentingnya Pengembangan .....	14
G. Manfaat Pengembangan .....	14
H. Definisi Istilah .....	16
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. LANDASAN FILOSOFIS .....	19
B. LANDASAN TEORITIS .....	21
1. <i>Soft Skills</i> .....	21
2. Stres .....	36
3. Model Pelatihan .....	52
4. Perawat, Keperawatan, Peran dan Fungsi Perawat .....	71
C. Penelitian yang Relevan.....	86
D. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	89

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	91
B. Model Pengembangan .....	92
C. Prosedur Penelitian .....	92
1. Deskripsi Potensi Masalah .....	94
2. Pengumpulan Data .....	95
3. Desain Model .....	104
4. <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) .....	105
5. Revisi Desain Model .....	105
6. Validasi Desain Model oleh Pakar/ Ahli .....	106
7. Revisi Desain Model .....	107
8. Uji Coba Model .....	107
9. Revisi Model .....	111
10. Model <i>Soft Skills</i> bagi Perawat dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit .....	112

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	115
1. Deskripsi Potensi dan Masalah .....	115
2. Pengumpulan Data .....	120
3. Desain Model .....	126
4. <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) .....	142
5. Revisi Desain Model .....	147
6. Validasi Desain Model oleh Pakar/ Ahli .....	150
7. Revisi Desain Model .....	152
8. Uji Coba Model .....	156
9. Revisi Model .....	173
10. Model <i>Soft Skills</i> dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit .....	174
B. Pembahasan .....	174
1. Validitas berdasarkan validasi ahli.....	175

2. Kepraktisan berdasarkan respon perawat .....	176
3. Kepraktisan berdasarkan respon pasien .....	180
4. Keefektifan Model <i>Soft Skills</i> bagi Perawat dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit .....	182
C. Keterbatasan Pengembangan .....	184

## BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	185
B. Implikasi .....	187
C. Saran .....	188

## DAFTAR

RUJUKAN.....	190
--------------	-----

LAMPIRAN .....	198
----------------	-----

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Nama Validator Ahli .....	94
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Angket Penelitian .....	95
Tabel 3.3 Daftar Nama Falidator ahli .....	101
Tabel 3.4 Kegiatan Pengumpulan Data .....	103
Tabel 3.5 Kegiatan Desain Model .....	104
Tabel 3.6 Kegiatan FGD .....	105
Tabel 3.7 Kegiatan Revisi Desain Model .....	106
Tabel 3.8 Kegiatan Validasi Desain Model oleh Ahli .....	107
Tabel 3.9 Kegiatan Revisi Desain Model .....	107
Tabel 3.10 Kegiatan uji Coba Model .....	111
Tabel 3.11 Kegiatan Revisi Model .....	112
Tabel 4.1 Karakteristik Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi .....	117
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Stres pada Pasien .....	121
Tabel 4.3 Kisi-Kisi Angket Penelitian Pelaksanaan <i>Soft Skills</i> .....	124
Tabel 4.4 Tahapan Pengembangan Model .....	125
Tabel 4.5 Tahapan Pengembangan Model <i>Soft Skills</i> dalam Pengelolaan Stres pada Pasien di Rumah Sakit .....	126
Tabel 4.6 Daftar Nama Peserta FGD .....	144
Tabel 4.7 Saran dan Masukan pada Kegiatan FGD .....	145
Tabel 4.8 Daftar Nama Falidator Ahli .....	150
Tabel 4.9 Validasi Instrumen .....	151
Tabel 4.10 Penilaian, Tanggapan dan Saran terhadap Buku 1 .....	152
Tabel 4.11 Penilaian, Tanggapan dan Saran terhadap Buku 2 .....	154
Tabel 4.12 Penilaian, Tanggapan dan Saran terhadap Buku 1 .....	155
Tabel 4.13 Daftar Peserta Uji Coba Produk .....	158
Tabel 4.14 Daftar Nama Narasumber .....	159
Tabel 4.15 Susunan Acara Uji Coba Produk .....	160
Tabel 4.16 Respon Perawat dalam Penggunaan Model .....	166
Tabel 4.17 Respon Pasien tentang Penggunaan Model .....	168

Tabel 4.18 Hasil Keefektifan Model .....	170
--	-----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka pemikiran Penelitian .....	90
Gambar 4.1. Karakteristik Pendidikan dan Masa Kerja Perawat .....	93
Gambar 4.2. Tingkatan Stres Pasien .....	121
Gambar 4.3. Pelaksanaan <i>Soft skills</i> oleh Perawat .....	125
Gambar 4.4 Keterampilan Intrapersonal dan Keterampilan Interpersonal .....	126
Gambar 4.5 Komponen-Komponen Keterampilan Intrapersonal dan Interpersonal .....	127
Gambar 4.6 <i>Soft Skills</i> dalam Pengelolaan Stres pada Pasien .....	134
Gambar 4.7 <i>Interpersonal Skills</i> dalam Pengelolaan Stres pada Pasien .....	135
Gambar 4.8 <i>Intrapersonal Skills</i> dalam Pengelolaan Stres pada Pasien .....	136
Gambar 4.9 Penjelasan <i>Focus Group Discussion</i> .....	143
Gambar 4.10 <i>Focus Group Discussion</i> .....	143
Gambar 4.11 Hasil Efektivitas Model .....	173

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi - Kisi Lembar Wawancara .....	198
Lampiran 2 Instrumen Validasi Lembar Wawancara .....	200
Lampiran 3 Instrumen Validasi Lembar Observasi .....	203
Lampiran 4 Kisi – Kisi Angket Penelitian .....	206
Lampiran 5 Instrumen Validasi Angket Penelitian .....	208
Lampiran 6 Uji Reliabilitas .....	219
Lampiran 7 Master Tabel Uji Coba dan Hasil Validasi Instrumen .....	223
Lampiran 8 Angket Penelitian Pelaksanaan <i>Soft Skills</i> oleh Perawat .....	224
Lampiran 9 Master Tabel Pelaksanaan <i>Soft Skills</i> oleh Perawat .....	231
Lampiran 10 Surat Responden (Perawat) .....	237
Lampiran 11 Pernyataan Persetujuan (Perawat) .....	238
Lampiran 12 Surat Responden (Pasien) .....	239
Lampiran 13 Pernyataan Persetujuan (Perawat) .....	240
Lampiran 14 Master Tabel Angka Kejadian Stres .....	241
Lampiran 15 Surat Undangan <i>Focus Group Discussion</i> .....	243
Lampiran 16 Daftar Peserta <i>Focus Group Discussion</i> .....	244
Lampiran 17 Dokumentasi FGD .....	245
Lampiran 18 Format Penilaian Pertimbangan Pakar .....	246
Lampiran 19 Surat Narasumber .....	258
Lampiran 20 Surat Undangan Uji Coba Produk Penelitian (Perawat) .....	262
Lampiran 21 Pernyataan Persetujuan Uji Coba Produk Penelitian (Perawat) .....	263
Lampiran 22 Surat Undangan Uji Coba Produk Penelitian (Pasien) .....	264
Lampiran 23 Pernyataan Persetujuan Uji Coba Produk Penelitian Pasien) .....	265
Lampiran 24 Susunan Acara Uji Coba Produk Penelitian .....	266
Lampiran 25 Daftar Hadir Peserta Uji Coba Produk Penelitian Sesi 1.....	268
Lampiran 26 Daftar Hadir Peserta Uji Coba Produk Penelitian Sesi 2 .....	269
Lampiran 27 Daftar Hadir Peserta Uji Coba Produk Penelitian Sesi 3 .....	270
Lampiran 28 Daftar Hadir Peserta Uji Coba Produk Penelitian Sesi 4 .....	271
Lampiran 29 Daftar Hadir Peserta Uji Coba Produk Penelitian Sesi 5 .....	272
Lampiran 30 Daftar Hadir Peserta Uji Coba Produk Penelitian Sesi 6.....	273

Lampiran 31 Dokumentasi Kegiatan Uji Coba Produk Penelitian .....	274
Lampiran 32 Lembar Validasi Format Penilaian Pertimbangan Pakar .....	276
Lampiran 33 Instrumen kepraktisan Pengembangan Model <i>Soft Skills</i> (Angket Respon Perawat) .....	279
Lampiran 34 Instrumen kepraktisan Pengembangan Model <i>Soft Skills</i> (Angket Respon Pasien) .....	281
Lampiran 35 Hasil kepraktisan Pengembangan Model <i>Soft Skills</i> (Angket Respon Perawat) .....	283
Lampiran 36 Hasil kepraktisan Pengembangan Model <i>Soft Skills</i> (Angket Respon Pasien) .....	284
Lampiran 37 Soal Pre-Test .....	285
Lampiran 38 Soal Post-Test .....	287
Lampiran 39 Hasil Keefektifan Pengembangan Model <i>Soft Skills</i> .....	289
Lampiran 41 Surat Persetujuan Penelitian dari Promotor .....	290
Lampiran 42 Mohon Izin Melakukan Observasi .....	291
Lampiran 43 Izin Pengambilan Data dan Penelitian .....	292

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Soft skills* adalah kemampuan mengelola diri secara tepat dan kemampuan membangun relasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan mengelola diri disebut dengan *intra-personal skills*, sedangkan kemampuan membangun relasi dengan orang lain disebut dengan *interpersonal skills* (Muqowin, 2012). *Soft skills* berbeda dengan *hard skills*. *Hard skills* lebih terkait dengan kemampuan individu secara teknis dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu menurut profesi masing-masing. Dalam Wikipedia, 2015 dikatakan “*soft skills contrast to hard skills, wich are generally easly quantifiable and measurable*”.

Dirjen Dikti (2008) mengatakan bahwa “*Hard skills* yaitu penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Bila setiap profesi dituntut memiliki ilmu yang berbeda-beda, tidak demikian dengan *soft skills*, karena keterampilan ini merupakan kompetensi yang seharusnya dipunyai oleh semua orang.

*Soft skills* tiap profesi sama misalnya kejujuran, komitmen, tanggung jawab, kepercayaan, kesederhanaan, kerjasama, menghadapi orang lain, dan integritas. Wibowo (2013:60) mengatakan bahwa “sebenarnya *soft skills* ini tidak hanya perlu dimiliki oleh peserta didik, mahasiswa, atau para guru/ dosen, tetapi juga pengusaha, tokoh masyarakat, agamawan, karyawan, dan elite politik, pejabat pemerintah, juga elemen masyarakat lainnya”. Begitu juga di pusat-pusat pelayanan kesehatan baik di klinik kesehatan, puskesmas, dan rumah sakit.

Rumah sakit sebagai sebuah organisasi perlu memperhatikan aspek-aspek penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada semua orang yang membutuhkan pelayanan di rumah sakit. Manajemen rumah sakit hendaknya mampu memberdayakan semua sarana prasarana yang ada, begitu juga dengan sumber daya manusianya, seperti yang disampaikan oleh Timpe (2002:283) bahwa dalam, “Keikutsertaan pegawai, beberapa menejer diharapkan mampu melibatkan semua personalia baik sebagai tenaga administratif maupun sebagai tenaga profesional”. Rumah sakit juga memiliki tanggung jawab mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh perawat, sehingga kualitas rumah sakit meningkat. Seperti yang dikemukakan oleh Burnham (1997:39) “Kualitas organisasi bermanfaat untuk pelanggan dan selain menyediakan jasa kebutuhan pelanggan yang lain perlu juga disediakan”.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu indikator yang sangat menentukan dalam memenuhi kebutuhan para pengguna rumah sakit khususnya bagi pasien, dan pemberi pelayanan terbanyak yang terdapat di rumah sakit adalah perawat. Perawat dengan kuantitasnya terbanyak menjadi faktor utama yang akan menjadikan rumah sakit memiliki nilai kualitas tertinggi di mata pengguna jasa layanan rumah sakit, sehingga pihak rumah sakit juga perlu memperhatikan kebutuhan perawat dalam meningkatkan kinerja mereka, baik dibidang pendidikan, pelatihan, dan bidang-bidang lain yang dapat memfasilitasi pengembangan keterampilan perawat secara pribadi ataupun berkelompok.

Perawat adalah seseorang yang telah menamatkan pendidikan keperawatan dan mendapatkan ijazah sebagai suatu bukti keprofesionalan profesi yang dipegangnya.

Perawat menurut UU Keperawatan No. 48 Tahun 2014 adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui pemerintah sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Tugas utama perawat terhadap pasien adalah melakukan asuhan keperawatan kepada pasien secara komprehensif. Sumijatun (2011:119) mengatakan bahwa, “perawat bertanggung jawab akan sikap percaya diri dan meningkatkan rasa percaya pasien kepadanya, dan bertanggung jawab akan selalu memelihara kompetensinya dan menunjukkan keinginan untuk bertindak menurut etika profesi. Tanggung gugat artinya memberikan alasan atas tindakan yang dilakukannya. Perawat bertanggung gugat atas dirinya sendiri, pasien, profesi, atasan dan masyarakat”. Seperti yang dikemukakan oleh Irurita (1999) pada penelitiannya tentang faktor yang mempengaruhi kualitas asuhan keperawatan bersarkan pada perspektif pasien, pada penelitian tersebut diketahui “Variasi kepuasan pasien dan perasaan pasien terkait dengan tingkat perawatan yang diterima oleh pasien tersebut, dan faktor-faktor yang dirasakan oleh pasien dapat sebagai hal yang menghambat atau meningkatkan kualitas asuhan keperawatan”.

Hubungan perawat dan pasien terbina dalam kegiatan asuhan keperawatan dalam bentuk proses keperawatan. Menurut Carpenito (1990:45) “*The nursing process describes this method, for thought its five components-assessment, diagnosis, planning, intervention, and evaluation-it sets the practice of nursing in motion.* Proses keperawatan tersebut dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pasien, mulai dari kebutuhan paling dasar sampai dengan kebutuhan paling tinggi; yakni kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman dan nyaman, kebutuhan kasih

sayang, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Myers (2014: 11) mendefinisikan bahwa “Nilai-nilai yang baik dalam kehidupan seperti yang dikemukakan oleh Maslow dalam teori psikologi kepribadian akan mencapai tingkatan aktualisasi diri apabila seseorang mampu memenuhi kebutuhan untuk mempertahankan hidup, keselamatan, rasa memiliki, serta kebutuhan akan harga diri. Sementara itu Harkness dan Dincher (1996:43) juga mengemukakan teori Maslow tersebut tentang kebutuhan individu, “setiap orang dilahirkan dengan lima set kebutuhan hidup dasar, sama untuk semua orang yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, cinta, harga diri dan aktualisasi diri”.

Kebutuhan pasien diberikan tanpa memandang tingkat usia, mulai dari masa konsepsi sampai lahir ke dunia, bayi, balita, anak-anak, usia prasekolah, usia sekolah, remaja, dewasa dan lansia. Dalam buku Kode Etik Keperawatan (2016:8) menyatakan bahwa, “perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan menghargai harkat dan martabat manusia, keunikan klien, dan tidak terpengaruh oleh pertimbangan kebangsaan, kesukuan, warna kulit, umur, jenis kelamin, aliran politik dan agama yang dianut serta kedudukan sosial”. Menurut Sugiharto (2012:12), “Layanan yang diberikan secara terus-menerus, berkesinambungan tanpa putus 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, dan 365 hari dalam setahun sehingga diperlukan komunikasi dan koordinasi yang kuat antar-perawat di setiap penggantian jadwal dinas (*nursing shift*). Pelayanan keperawatan menurut Kemenkes RI (2015:2) adalah “Suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit”.

Dalam pemenuhan kebutuhan semua pasien, seorang perawat diharapkan mampu memahami kebutuhan yang harus diberikan yakni dengan memaksimalkan penerapan asuhan keperawatan yang mengacu kepada standar kompetensi keperawatan. Semua kompetensi keperawatan tersebut hendaknya dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan tentunya berlandaskan keterampilan dan kompetensi yang dimiliki. Kompetensi perawat dapat dilakukan melalui berbagai keterampilan baik keterampilan secara *intrapersonal* maupun keterampilan secara *interpersonal* yang dikenal dengan istilah *soft skills*.

Rosita (2011) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa, “*Soft skills* perawat tidak dapat berhasil dikembangkan jika hanya mengandalkan kampus saja. *Soft skills* tersebut harus dikembangkan oleh kerjasama yang baik antara kampus, keluarga dan masyarakat. Integrasi sikap, konsep/ pola pikir dan prinsip-prinsip kampus, keluarga dan masyarakat memainkan peran utama dalam *soft skills* pendidikan/ pengembangan.

Sherly Sommer menulis hasil penelitiannya dalam sebuah artikel bahwa, “Pendidikan *soft skills* yang paling efektif diperlukan untuk mengajarkan sikap profesional dan keterampilan interpersonal terdiri dari tiga karakteristik dimana 98% perawat ingin melanjutkan pendidikan untuk membantu mengembangkan *soft skills* mereka, 66% pasien rawat inap rumah sakit baru-baru ini merasa pengalaman rumah sakit mereka bisa diperbaiki melalui interaksi-khususnya komunikasi dengan perawat, dan 80% dari manajer perawat mengatakan bahwa mereka mencari lulusan dengan keahlian profesional dan interpersonal yang solid”.

Penelitian Ostmann & Biddle (2012) tentang *soft skills* didapatkan bahwa, ”kemampuan perawat dalam pelayanan pasien sebesar 21%, akuntabilitas 19%, manajemen pelayanan pasien 18%, hubungan dengan pasien 17%, komunikasi dengan pasien 16%, keahlian beradaptasi 16%, kemampuan memberikan rasa nyaman 14% dan membantu masalah pasien 13%”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa masih rendahnya kemampuan perawat dari berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Pengembangan kemampuan perawat di rumah sakit masih sangat kurang, informasi dari beberapa perawat mengatakan bahwa kegiatan pelatihan dalam rangka peningkatan beberapa kompetensi keperawatan lebih sering diikuti oleh perawat-perawat senior, dan perawat struktural. Pelatihan dan pengembangan kemampuan dari aspek pelayanan keperawatan sangat jarang dilakukan, khususnya tentang *soft skills*. Salah satu kegiatan pembinaan yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit adalah tentang penerapan *soft skills* dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien, yakni keterampilan perawat dalam mengelola diri secara intra-personal dan keterampilan berinteraksi dengan orang lain secara inter-personal sesuai profesi masing-masing secara profesional.

Keterampilan *soft skills* ini juga sangat diperlukan pada berbagai kondisi atau masalah pasien, salah satunya pada pasien yang mengalami stres sebagai salah satu dampak hospitalisasi mereka di rumah sakit, dapat dilakukan dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan, atau dalam bentuk pembinaan. Pembinaan berfungsi untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, melalui kegiatan ini dapat meningkatkan adanya rasa tanggung jawab, kesungguhan dan kegairahan dalam bekerja, sehingga dapat

memperbesar kemampuan dan kehidupan pegawai melalui pendidikan dan latihan sesuai dengan kebutuhan (xerma.blogspot.co.id). Pembinaan dapat dilakukan secara langsung di rumah sakit ataupun dengan mengikutsertakan perawat pada pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh balai-balai diklat yang ada baik lokal, regional maupun nasional.

Pembinaan yang diberikan kepada perawat selama ini masih sangat kurang, sehingga pihak rumah perlu memperhatikan kebutuhan perawat untuk memperdalam pengetahuan dan kompetensi mereka dalam melakukan asuhan keperawatan. Kondisi ini berdampak terhadap kualitas kerja perawat di rumah sakit. dimana implementasi keperawatan masih ada yang berorientasi kepada instruksi yang diberikan oleh dokter saja, kalau kita mau mengakui perawat masih ada yang belum mampu mengelola pasien mereka secara mandiri. Pasien masih sering terabaikan sehingga masih ada perawat tidak begitu mengetahui kondisi emosional pasien, perawat masih belum bisa mengidentifikasi keluhan stres yang dialami oleh pasien mereka.

Stres merupakan suatu kondisi yang menekan keadaan fisik seseorang dalam mencapai suatu kesempatan, dimana kesempatan tersebut terdapat pembatas atau penghalang. Stres bisa dialami oleh siapa saja. Stres seorang pasien perlu mendapat perhatian yang khusus oleh semua tenaga kesehatan yang mengelola mereka terutama perawat yang memiliki waktu terbanyak dengan pasien jika dibandingkan dengan yang lain, dan karena kondisi stres yang berkepanjangan dapat memperlambat proses penyembuhan fisik pasien. Perawat perlu memikirkan cara yang tepat dalam menangani stres yang dialami oleh pasiennya, perawat tidak boleh kebingungan bahkan panik dalam mengatasi masalah yang dialami oleh pasien.

Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Pamela dan Anderson (1981) tentang penyebab dan efek stres yang dialami oleh tenaga keperawatan di rumah sakit, selain disebabkan oleh beban kerja yang tinggi dan kondisi pasien yang sekarat, juga disebabkan oleh tuntutan emosional pasien dan keluarga pasien.

Stres pada pasien di rumah sakit dapat disebabkan oleh faktor fisik dan psikologis, atau mungkin kedua-duanya. Stres fisik terjadi karena adanya gangguan terhadap sistem tubuh, sedangkan stres juga bisa disebabkan karena pengaruh perubahan keadaan lingkungan di sekitar pasien seperti lingkungan, biaya, serta sarana atau fasilitas pelayanan di rumah sakit. Fineman (2003: 9 -10) antara lain mengatakan “*Stress has become a focus of how we fare, or survive, emotionally in the workplace. Stress has also become fashionable*”. “*Stress is everywhere, not least in the workplace*”.

Menghadapi berbagai kondisi kesehatan pasien yang demikian komplit, terutama pada pasien yang mengalami stres, seorang perawat perlu mengembangkan kemampuan mereka dalam mengelola pasien tersebut, kemampuan yang dibutuhkan tentu tidak hanya dalam kemampuan *hard skills* saja, kemampuan *soft skills* juga sangat berpengaruh terhadap pengelolaan stres pasien tersebut. Pembinaan yang dilakukan terhadap *soft skills* bagi perawat yang bekerja di rumah sakit dalam mengelola stres yang dialami oleh pasien di rumah sakit, perlu dilakukan secara efektif sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien bisa membantu meringankan stres yang mereka alami. Supaya pembinaan yang dilakukan berjalan sistematis dan tepat sasaran, maka perawat perlu memperkaya dan akan atau diperkaya ilmu mereka melalui beberapa kegiatan pendidikan dan pengembangan, seperti pelatihan-pelatihan yang terkait dengan pengelolaan stres pasien. Apabila

stres yang dialami pasien tidak segera ditangani dan tidak dikelola dengan baik akan berdampak timbulnya berbagai penyakit, gangguan somatik, gangguan kesehatan dan gangguan fungsi sosial. Karena kondisi stres yang berkepanjangan juga akan menyebabkan terjadinya penurunan daya tahan tubuh seorang pasien.

Data yang peneliti temukan selama ini di rumah sakit, serta wawancara yang dilakukan, masih ditemukan perawat yang belum mengenal istilah *soft skills*, namun di antara mereka sepertinya telah menerapkan *soft skills* ini dalam melaksanakan pelayanan keperawatan. Pembekalan yang diperoleh perawat pada saat mengikuti pendidikan tentang *soft skills* diduga masih sangat minim, hanya sebagian kecil perawat yang mengetahuinya. Sesuai yang disampaikan oleh Illah (Dirjen Dikti, 2008) “Salah satu penyebab rendahnya *soft skills* lulusan diantaranya disinyalir karena di perguruan tinggi proses pembelajaran belum memberikan perhatian serius kepada *soft skills* dibandingkan dengan pembelajaran *hard skills*”.

Selama ini, perilaku perawat dalam melakukan pengelolaan stres kepada pasien masih terbatas kepada beberapa tindakan keperawatan yang hanya sekedar membantu memberikan rasa nyaman sesaat saja, perawat memberikan pendidikan kesehatan yang bisa membantu mengurangi masalah kesehatan yang dialami pasien. Melalui komunikasi keperawatan yang dikenal dengan komunikasi terapeutik, perawat berusaha menjelaskan penyebab terjadinya penyakit, menganjurkan pasien untuk tidak banyak memikirkan hal-hal yang tidak penting, menganjurkan pasien untuk menarik nafas secara efektif sehingga mereka merasa nyaman. Namun setelah perawat kembali ke ruangan mereka, beberapa pasien yang sempat peneliti wawancarai mengatakan masalah yang dialami mereka muncul lagi.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa orang kepala ruangan, mengatakan prosedur tetap (protap) pengelolaan khusus untuk penanganan pasien yang mengalami stres belum ada. Wawancara dengan dokter di rumah sakit mengatakan bahwa mereka belum mengetahui dan melihat adanya perawat yang menggunakan protap atau model yang baku dalam melakukan pengelolaan stres pada pasien yang dirawat di rumah sakit. Masih ada perawat yang hanya melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan anjuran atau instruksi yang diberikan oleh dokter. Informasi yang diperoleh pada saat wawancara yang dilakukan kepada beberapa orang pasien, sebagian pasien mengatakan bahwa mereka hanya dikunjungi oleh perawat pada saat melakukan tindakan-tindakan keperawatan saja, pada kondisi-kondisi lainnya mereka mengatakan masih kurang dikunjungi oleh perawat. Padahal pasien sangat berkeinginan perawat juga membantu menyelesaikan masalah-masalah yang mengganggu pikiran mereka. Apabila kondisi dan kebiasaan seperti tetap dibiarkan, akan berdampak terhadap kesembuhan dan kondisi penyakit pasien.

Melalui pengamatan yang selama ini ditemukan di beberapa rumah sakit yang terdapat di Kota Bukittinggi, sosialisasi tentang *soft skills* sangat jarang bahkan belum ada sama sekali, dan belum ditemukan adanya prosedur tetap (protap) tentang *soft skills* di rumah – rumah sakit tersebut. Protap-protap yang ada, belum semuanya menampilkan unsur-unsur *soft skills* secara detail, protap tersebut hanya mengacu pada prosedur tindakan keperawatan saja, sehingga masih memerlukan pengembangan terutama yang memiliki unsur atau elemen *soft skills*.

Kunjungan yang tinggi dari tahun ke tahun mengharuskan pengembangan secara intensif. Data yang peneliti peroleh dari rekam medik RS Islam Ibnu Sina

Bukittinggi tentang kunjungan dua tahun terakhir, dimana pada tahun 2013 kunjungan pasien rawat jalan berjumlah 54478 orang, dan rawat inap sebanyak 10.342 orang. Peningkatan jumlah kunjungan pada tahun 2014 (per-Oktober) dimana rawat jalan berjumlah 55.021 orang dan rawat inap sebanyak 10.193 orang. Meningkatnya jumlah kunjungan perlu menjadi perhatian bagi rumah sakit untuk meningkatkan pula mutu layanan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam mengelola penyakit yang mereka alami, termasuk pengelolaan stres.

Pengelolaan stres pada pasien penting diperhatikan oleh semua pihak terkait dalam pengelolaan RSI Ibnu Sina Bukittinggi, dalam rangka membantu memenuhi rasa aman dan nyaman bagi pasien, terutama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan serta pelayanan keperawatan. Hal ini tentu sangat memerlukan dukungan bagi semua pihak terkait di masyarakat. Dan perlu memikirkan adanya acuan pelaksanaan yang jelas tentang pengelolaan stres, terutama pengelolaan stres yang menggunakan model *soft skills* pada pasien di rumah sakit.

Kurikulum keperawatan yang berkembang selama ini belum ditemukan pula acuan yang jelas tentang model *soft skills* dalam melaksanakan asuhan keperawatan, terutama pada pengelolaan stres yang dialami oleh pasien baik yang dirawat maupun yang tidak dirawat di rumah sakit. Hal tersebut tentu membutuhkan pembelajaran yang dapat memberikan informasi kepada perawat bagaimana sebuah model *soft skills* dapat diterapkan dalam mengelola pasien yang mengalami stres, khususnya stres psikologis selama dirawat di rumah sakit.

Berdasarkan kondisi yang diuraikan di atas, peneliti merasa bahwa model *soft skills* diperlukan dalam melakukan pengelolaan stres pada pasien yang dirawat

di rumah sakit. Sehingga peneliti tertarik untuk merancang model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di Rumah Sakit.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, peneliti dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Pemahaman dan pengetahuan perawat RSI Islam Ibnu Sina Bukittinggi tentang *soft skills* yang diperoleh secara umum tergambar masih kurang sehingga belum digunakan dalam meminimalisir stres pada pasien.
2. Sosialisasi *soft skills* secara optimal/ holistik terhadap perawat di RSI Ibnu Sina Bukittinggi masih sangat minim sehingga melalui wawancara diperoleh kesimpulan bahwa perawat masih sangat asing dengan *soft skills*, dan belum mampu menerapkan unsur-unsur *soft skills* pada pasien yang mengalami stres.
3. Model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien bagi perawat di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi belum ada.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut di atas maka fokus penelitian ini diarahkan kepada model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian yang disampaikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana validitas, praktikalitas dan efektifitas dari model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah menghasilkan model pelatihan *soft skills* yang valid, praktis dan efektif bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit.

### **E. Spesifikasi Produk**

Setelah dilakukan penelitian maka produk yang akan dihasilkan adalah sebuah model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit, pedoman bagi narasumber dan instruktur, serta pedoman yang akan menjadi pegangan oleh perawat dalam pengelolaan stres pasien. Produk ini memiliki keunggulan yang dapat digunakan oleh narasumber atau instruktur dalam melaksanakan kegiatan pelatihan, serta perawat secara langsung dalam melakukan pengelolaan stres yang dialami pasien di rumah sakit.

Model ini menghasilkan sebuah dokumentasi dalam bentuk buku pelatihan *soft skills* perawat yang dilengkapi dengan panduan bagi instruktur dan panduan bagi perawat. Melalui model tersebut, narasumber/ instruktur, dan perawat akan dituntun dalam melakukan pelaksanaan kegiatan pada pelatihan dalam rangka pengelolaan

stres bagi pasien dan dilengkapi dengan sintak atau langkah-langkah dalam sebuah proses pelatihan.

Bagi instruktur (narasumber), model ini dapat digunakan dalam merencanakan dan mengimplementasikan kegiatan pelatihan, sehingga perawat sebagai peserta pelatihan akan mudah dalam mengikuti proses pelatihan tersebut. Sedangkan bagi perawat, model tersebut dapat digunakan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam menerapkan *soft skills* pada saat melakukan pengelolaan stres yang dialami pasien mereka selama dirawat di rumah sakit.

#### **F. Pentingnya Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan agar diperoleh model pelatihan yang valid, praktis dan efektif sehingga dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam melakukan pengelolaan stres pada pasien yang dirawat di rumah sakit, yaitu:

1. Membantu mempermudah narasumber dalam melaksanakan pelatihan kepada perawat dalam rangka penerapan model *soft skills* pada pengelolaan pasien yang mengalami stres di rumah sakit.
2. Memudahkan perawat dalam menerapkan model *soft skills* ini dalam melakukan tindakan pengelolaan stres, sehingga hubungan perawat dan pasien tercipta suasana yang menyenangkan, aman dan nyaman, perawat lebih percaya diri dalam mengimplementasikan pelayanan keperawatan melalui modul tersebut.

## G. Manfaat Model

Penelitian pengembangan ini menghasilkan 3 (tiga) buah buku panduan yang akan digunakan dalam melakukan pelatihan *soft skills* terhadap perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit. Buku satu akan memberikan informasi umum kepada perawat tentang *soft skills* dan pengelolaan stres, buku kedua akan digunakan oleh narasumber atau instruktur dalam pelaksanaan pelatihan, sedangkan buku ketiga merupakan panduan bagi perawat dalam rangka implementasi *soft skills* dalam asuhan keperawatan pada saat melakukan pengelolaan stres pada pasien yang dirawat di rumah sakit.

Manfaat penelitian pengembangan ini dapat ditinjau dari dua sisi:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan ilmu pengetahuan, sebagai masukan dalam penyempurnaan ilmu pengetahuan khususnya tentang pelatihan *soft skills* dalam bidang kesehatan dan keperawatan. Model ini selain akan dimanfaatkan di rumah sakit juga akan sangat bermanfaat bagi institusi pendidikan kesehatan, yakni dengan memunculkan model pelatihan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan pasien stres pada kurikulum pendidikan tinggi kesehatan.
- b. Penelitian sebagai bahan masukan dalam rangka menambah wawasan dan pengembangan keilmuan, khususnya dalam pengelolaan stres pada pasien menjadi semakin sempurna setelah dipadukan dengan unsur-unsur yang terkandung dalam *soft skills*.

### 2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perawat

Sebagai salah satu bahan masukan dalam rangka pengembangan kinerja perawat untuk menerapkan *soft skills* dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit.

b. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dapat menggunakan model pelatihan *soft skills* ini bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien, dan akan berimbas kepada seluruh warga rumah sakit. Selain itu juga berguna sebagai bahan masukan dalam meningkatkan mutu layanan dengan pengalaman demi pengalaman dalam menerima pasien, khususnya rujukan luar daerah.

c. Bagi Pendidikan Tinggi Kesehatan

Pendidikan tinggi keperawatan dapat menggunakan temuan ini sebagai bagian yang dapat dimunculkan dalam materi pembelajaran, terutama dalam menerapkan *soft skills* pada implementasi keperawatan. Pengelola akademik dapat mengembangkan konsep tersebut pada bagian asuhan keperawatan lain yang sesuai.

d. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini bisa dikembangkan kepada sub variabel *soft skills* yang lain dalam rangka memenuhi pemenuhan kebutuhan pasien, baik secara biologis, psikologis, sosiologis, maupun spiritual.

## H. Definisi Istilah

Sebagai bahan acuan bagi peneliti dalam membangun model pengembangan *soft skills* bagi perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit, maka diuraikan definisi istilah yang terdapat pada disertasi ini adalah sebagai berikut:

- a. *Soft Skills* adalah keterampilan yang dimiliki seseorang yakni perawat dalam mengelola diri secara intra-personal dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain secara inter-personal terutama dalam melaksanakan pengelolaan stres pada pasien yang dirawat di rumah sakit.
- b. Model yang dimaksud pada penelitian ini adalah suatu pola yang tersusun secara sistematis dalam bentuk tahapan-tahapan yang akan dilakukan oleh perawat dalam pengelolaan stres pada pasien di rumah sakit
- c. Pelatihan adalah suatu kegiatan pembelajaran yang dilakukan dalam rangka meningkatkan sikap perawat melalui pengetahuan dan keterampilan yang diberikat, khususnya dalam menerapkan model *soft skills* dalam pengelolaan stres pada pasien di Rumah Sakit.
- d. Keterampilan intrapersonal perawat adalah keterampilan perawat dalam mengelola diri sendiri pada saat melakukan pengelolaan stres pada pasien di Rumah Sakit. keterampilan ini terdiri dari berpenampilan sopan, menjaga kebersihan diri, terampil mengatur waktu, terampil mendengar dengan sabar.
- e. Keterampilan interpersonal perawat adalah keterampilan perawat dalam berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien pada saat melakukan pengelolaan stres pada pasien di Rumah Sakit, meliputi kemampuan

berkomunikasi, bekerjasama, terlatih dalam etika kerja, fleksibel dalam bertugas.

- f. Stres adalah suatu tekanan atau gangguan yang tidak menyenangkan, yang dirasakan oleh pasien selama dirawat di rumah sakit, yang disebabkan karena kurangnya pemahaman lingkungan, hilangnya kemandirian, berpisah dengan pasangan dan keluarga, masalah keuangan, kurangnya informasi, karena penyakit, dan karena obat atau pengobatan.
- g. Pengelolaan stres adalah suatu kegiatan rutin yang dilakukan oleh perawat kepada pasien yang dirawat di rumah sakit dengan cara mengidentifikasi penyebab stres, membantu pasien dalam teknik relaksasi dan mengatasi penyebab stres.
- h. Perawat adalah karyawan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi yang bekerja sebagai perawat yang diangkat dengan Surat Keputusan (SK) sebagai karyawan tetap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi, minimal 2 tahun masa kerja.
- i. Rumah Sakit adalah pusat pelayanan kesehatan yang melaksanakan asuhan keperawatan terhadap pengelolaan stres pada pasien, yaitu Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.