INTERVENSI PELATIHAN CARING: SOLUSI PENINGKATAN KOMPETENSI PERAWAT DALAM MANAJEMEN KELUHAN PASIEN DI RUANG INTENSIF

CARING TRAINING INTERVENTION: A SOLUTION FOR ENHANCING NURSES' COMPETENCE IN PATIENT COMPLAINT MANAGEMENT IN INTENSIVE CARE UNITS

Giovanni Iga Firmanda[1*], Aries Wahyuningsih[2]
[1]Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri, Jl. K.H Wachid Hasyim No 65 Telp (0354) 773299, Prodi Sarjana Keperawatan
[2]STIKES RS. Baptis Kediri Jl. Mayjend. Panjaitan No. 3B Kediri Telp. (0354) 683470, Prodi Administrasi Rumah Sakit
***E-mail:** firmandagio@gmail.com

ABSTRAK

Keluhan pasien di ruang intensif sering kali disebabkan oleh komunikasi yang kurang efektif dan minimnya penerapan sikap caring oleh perawat. Pelatihan caring behaviour berbasis teori Swanson menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kompetensi perawat, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Pendekatan *caring* mencakup *enabling, doing for, maintaining belief, being with,* dan *knowing,* yang membantu perawat memberikan layanan lebih empatik. Penelitian ini menggunakan desain quasi-experimental dengan sampel 42 perawat yang dipilih melalui *proportionate stratified random sampling*. Kelompok intervensi menerima pelatihan caring, sementara kelompok kontrol mendapat pelatihan berbasis SOP rumah sakit. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post- test menggunakan instrumen berbasis teori Swanson dengan 20 item skala likert lima tingkat. Analisis data menggunakan uji *t-test* menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan perawat menangani keluhan pasien ($p < 0,05$). Peningkatan terjadi pada aspek *doing for* (bantuan sesuai kebutuhan pasien) dan *knowing* (pemahaman terhadap kebutuhan pasien dan keluarga). Pelatihan *caring* terbukti lebih efektif dibandingkan pelatihan berbasis SOP rumah sakit. Oleh karena itu, pelatihan ini perlu diterapkan secara berkala dalam pengembangan profesional perawat guna meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: *Pelatihan caring, Kepuasan Pasien, Komplain*

ABSTRACT

Patient complaints in intensive care units often arise due to ineffective communication and a lack of caring attitudes among nurses. Swanson's theory- based caring behavior training is an effective strategy to improve nurses' competence, service quality, and patient satisfaction. The caring approach includes enabling, doing for, maintaining belief, being with, and knowing, which help nurses provide more empathetic care. This study employed a quasi- experimental design with 42 nurses selected through proportionate stratified random sampling. The intervention group received caring training, while the control group underwent hospital SOP-based training. Evaluation through pre- test and post-test used a Swanson-based instrument with 20 Likert-scale items. T- test analysis showed a significant improvement in nurses' ability to handle patient complaints ($p < 0.05$). Enhancements were observed in doing for (providing assistance based on patient needs) and knowing (understanding patient and family needs). Caring training proved more effective than SOP-based training. Therefore, it

should be regularly implemented as part of nurses' professional development to improve nursing service quality and patient satisfaction.

Keywords: *Caring training, Complaints, Patient satisfaction*

Pendahuluan

Kemajuan dalam pelayanan rumah sakit semakin mendorong manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan pasien (Jiang et al., 2014; Wirtz & Lovelock, 2021). Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan keperawatan serta keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Setiap unit pelayanan, termasuk *Intensive Care Unit* (ICU), dituntut untuk memberikan perawatan yang tidak hanya cepat dan akurat tetapi juga memperhatikan aspek emosional serta komunikasi yang efektif (Shalaby et al., 2018).

Namun, dalam praktiknya, pelayanan di ruang intensif sering kali lebih berfokus pada tindakan medis dan stabilisasi kondisi pasien dengan prognosis berat, sehingga komunikasi antara perawat dengan pasien serta keluarganya menjadi kurang optimal. Studi yang dilakukan Jerng *et al* (2018) di salah satu rumah sakit di Taiwan mengungkapkan bahwa dari 343 keluhan yang diterima ICU, 94,7% berasal dari keluarga pasien, dengan sebagian besar keluhan terkait lingkungan (90,9%), komunikasi (17,9%), dan kemampuan dalam menangani keluhan (46,5%). Situasi serupa juga terjadi di berbagai rumah sakit, termasuk di Indonesia (Lukmanulhakim & Firdaus, 2018).

Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Kediri, tercatat sebanyak 502 keluhan pelanggan dalam satu periode, dengan 100 kasus keluhan berasal dari unit perawatan intensif. Keluhan tersebut didominasi oleh kurangnya informasi (20%), komunikasi yang kurang efektif (30%), rasa tidak nyaman (10%), dan perilaku perawat (40%). Penyebab utama tingginya angka keluhan di ICU antara lain beban kerja yang tinggi, kurangnya keterampilan komunikasi perawat, serta belum semua perawat mendapatkan pelatihan dalam menangani keluhan pasien.

Manajemen keluhan yang tidak tertangani dengan baik dapat berdampak pada penurunan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, bahkan dapat mendorong pasien untuk beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih responsif (Lam et al., 2020). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan keterampilan perawat dalam mengelola keluhan pasien. Salah satu intervensi yang terbukti efektif adalah Pelatihan *Caring Behaviour*, yang bertujuan untuk meningkatkan karakter caring perawat dan memperbaiki komunikasi dengan pasien serta keluarga (Benceković et al., 2018; Calmita & Boag, 2021).

Menurut teori Swanson, perilaku caring perawat dalam menangani keluhan pasien mencakup *enabling, doing for, maintaining belief, being with, dan knowing* (Chaghari et al., 2017; Susanti et al., 2022). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan ini dapat meningkatkan empati, kepercayaan diri, serta keterampilan komunikasi perawat dalam merespons keluhan pasien dan keluarga. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang ada, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan caring terhadap kemampuan perawat dalam mengelola keluhan pasien di ruang intensif RSUD Kediri.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *quasy-experimental*, yang membandingkan kelompok eksperimen yang mendapatkan pelatihan caring behaviour dengan kelompok kontrol yang diberikan pelatihan berdasarkan SOP rumah sakit yang dibantu disampaikan

Komite keperawatan. Sampel terdiri dari 42 perawat di unit perawatan intensif ditentukan menggunakan rumus komparatif numerik berpasangan dengan tambahan 10% untuk mengantisipasi *drop out* (Sopiyudin, 2019). eknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*, dengan kriteria inklusi seperti pendidikan minimal D3, masa kerja lebih dari 2 tahun, tidak cuti atau sakit, bersedia berpartisipasi, dan memiliki tingkat pengetahuan sedang hingga tinggi. Kriteria eksklusi meliputi kepala ruangan, perawat dengan masa kerja kurang dari 2 tahun, serta mereka yang bertugas di IGD, IRJ, dan kamar operasi.

Pada hari pertama, dilakukan pre-test sebelum intervensi, kemudian kelompok kontrol diberikan pelatihan selama 90 menit terkait *caring behaviour* berdasarkan teori swanson. Hari kedua, responden praktik dalam mengelola keluhan pasien, di mana setiap responden diberikan kasus untuk diselesaikan, dan dinilai oleh peneliti dan kepala ruang menggunakan *checklist* observasi. Hari ketiga, dilakukan *post-test* untuk mengukur perubahan kemampuan perawat dalam menangani keluhan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan *checklist* observasi.

Instrumen penelitian mengukur kemampuan perawat dalam menangani keluhan berdasarkan teori Swanson, dengan 20 item pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert lima tingkat. Analisis data dilakukan menggunakan uji statistik *t-test* untuk melihat perbedaan kemampuan perawat dalam menangani keluhan sebelum dan sesudah pelatihan.

Hasil Penelitian

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, lama bekerja dan status kepegawaian pada Bulan Desember 2024 (n=42).

No	Karateristik	Kelompok kontrol		Kelompok intervensi	
		n	%	n	%
1	Jenis kelamin				
	Laki-laki	8	38,1	12	57,1
	Perempuan	13	61,9	9	42,9
2	Lama bekerja				
	PK 1 (1-4 Tahun)	10	47,6	13	61,9
	PK 2 (>4-8 Tahun)	11	52,4	8	38,1
3	Status kepegawaian				
	PNS	13	61,9	15	71,4
	BLUD	8	38,1	6	28,6

**Distribusi Frekuensi*

Berdasarkan tabel 1 Mayoritas responden dalam penelitian ini pada kelompok kontrol berjenis kelamin perempuan (61,9%), sedangkan pada kelompok intervensi lebih banyak laki-laki (57,1%). Dari segi lama kerja, lebih dari 50% responden di kelompok kontrol memiliki pengalaman kerja antara 4 hingga 8 tahun (52,4%), sedangkan di kelompok intervensi, sebagian besar memiliki masa kerja 1 hingga 4 tahun (61,9%). Berdasarkan status kepegawaian, mayoritas responden di kelompok kontrol berstatus PNS (61,9%), sementara di kelompok intervensi proporsi PNS lebih tinggi, yaitu 71,4%.

Tabel 2. Hasil Analisis Perbedaan Kemampuan Perawat mengelola Komplain antara Kelompok Kontrol dan Kelompok Intervensi (n=42)

Kelompok	Pre test	Post test	*p-value*
Kontrol	50,05	50,00	0,000
Intervensi	50,00	69,00	

Berdasarkan tabel 2 didapatkan danya perbedaan yang signifikan dalam kemampuan perawat dalam menangani keluhan antara kelompok intervensi dan kelompok kontrol dengan (*p value* = 0,000). Pelatihan berbasis *caring* terbukti lebih efektif dalam meningkatkan kemampuan perawat dibandingkan dengan pelatihan berbasis SOP rumah sakit, yang tidak menunjukkan peningkatan signifikan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan dalam kemampuan perawat dalam menangani keluhan antara kelompok intervensi yang menerima pelatihan *caring behaviour* dan kelompok kontrol yang diberikan pelatihan berdasarkan SOP rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan caring memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap peningkatan keterampilan perawat dalam menangani keluhan pasien dibandingkan dengan pelatihan berbasis SOP standar.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan berbasis empati dan komunikasi caring meningkatkan keterampilan perawat dalam menangani keluhan pasien serta meningkatkan kepuasan pasien (Windarwati et al., 2024). Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa intervensi berbasis *caring* meningkatkan efektivitas komunikasi terapeutik, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien dan pengurangan eskalasi konflik dalam interaksi pelayanan kesehatan (Widiyastutik et al., 2022).

Lebih lanjut, studi Ming *et al* (2019) menegaskan bahwa perawat yang menerima pelatihan berbasis komunikasi dan empati lebih mampu mengelola keluhan pasien dibandingkan dengan mereka yang hanya mengandalkan prosedur standar rumah sakit. Ini terjadi karena pelatihan caring membantu perawat memahami konteks emosional keluhan pasien, sehingga mampu merespons secara lebih personal dan efektif.

Pelatihan caring behaviour berbasis teori Swanson menekankan lima aspek utama dalam praktik keperawatan, yaitu *Knowing, Being With, Doing For, Enabling,* dan *Maintaining Belief* (Mårtensson *et al*., 2021). Peningkatan kemampuan perawat dalam menangani keluhan setelah intervensi dapat dikaitkan dengan implementasi strategi komunikasi yang lebih efektif dan pendekatan berbasis empati dalam interaksi dengan pasien serta keluarga *(Putra et al*., 2021).

Di sisi lain, meskipun SOP berbasis rumah sakit tetap diperlukan untuk menjaga keseragaman dan kepatuhan terhadap prosedur standar, penelitian oleh Giardina *et al* (2021); Muhadi (2016) mengungkapkan bahwa keterbatasan SOP dalam aspek interpersonal menyebabkan hambatan dalam interaksi perawat-pasien, sehingga pendekatan berbasis caring menjadi lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Dari perspektif manajerial, temuan ini menekankan pentingnya integrasi antara SOP dan pelatihan caring dalam pengembangan kompetensi perawat. Implementasi program pelatihan caring secara berkala dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan terapeutik, serta meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Kesimpulan

Pelatihan caring terbukti lebih efektif dalam meningkatkan kemampuan perawat dalam menangani keluhan pasien dibandingkan dengan pelatihan berbasis

SOP rumah sakit.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan berbasis caring lebih efektif dibandingkan pelatihan berbasis SOP rumah sakit dalam meningkatkan keterampilan perawat dalam menangani keluhan pasien, maka terdapat rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan diantaranya melakukan integrasi pelatihan *caring* dalam program pengembangan perawat, evaluasi dan revisi SOP rumah sakit, serta dukungan manajerial dalam penerapan *caring leadership*

Daftar Pustaka

Benceković, Ž., Čerfalvi, V., Režek, B., Hadžić, N., & Vujanić, E. (2018). Patient Complaints – a Tool for Improving Quality of Nursing Care. *Croatian Nursing Journal*, *2*(2), 129–139. https://doi.org/10.24141/2/2/2/5

Calmita, H. J. C., & Boag, B. R. (2021). The impact of clinical skills training on hospital nursing care towards acquisition of improved care quality: a systematised review. *European Heart Journal*, *42*(Supplement_1), 3148. https://doi.org/10.1093/eurheartj/ehab724.3148

Chaghari, M., Saffari, M., Ebadi, A., & Ameryoun, A. (2017). Empowering Education: A New Model for In-service Training of Nursing Staff. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, *5*(1), 26–32.

Giardina, T. D., Korukonda, S., Shahid, U., Vaghani, V., Upadhyay, D. K., Burke, G. F., & Singh, H. (2021). Use of patient complaints to identify diagnosis-related safety concerns: A mixed-method evaluation. *BMJ Quality and Safety*, *30*(12), 996–1001. https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-011593

Jerng, J. S., Huang, S. F., Yu, H. Y., Chan, Y. C., Liang, H. J., Liang, H. W., & Sun, J. S. (2018). Comparison of complaints to the intensive care units and those to the general wards: an analysis using the Healthcare Complaint Analysis Tool in an academic medical center in Taiwan. *Critical Care (London, England)*, *22*(1), 335. https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s13054-018-2271-y

Jiang, Y., Ying, X., Zhang, Q., Tang, S. R., Kane, S., Mukhopadhyay, M., & Qian, X. (2014). Managing patient complaints in China: A qualitative study in Shanghai. *BMJ Open*, *4*(8), 1–11. https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-005131

Lam, J. N. H., Lau, V. I., Priestap, F. A., Basmaji, J., & Ball, I. M. (2020). Patient, Family, and Physician Satisfaction With Planning for Direct Discharge to Home From Intensive Care Units: Direct From ICU Sent Home Study. *Journal of Intensive Care Medicine*, *35*(1), 82–90. https://doi.org/10.1177/0885066617731263

Lukmanulhakim, & Firdaus, W. (2018). Pemenuhan Kebutuhan Keluarga Pasien Kritis di Ruang Intensive Care Unit (ICU) RSUD DR. Drajat. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, *9*(1), 104–110. https://doi.org/10.26751/jikk.v9i1.379

Mårtensson, S., Hodges, E. A., Knutsson, S., Hjelm, C., Broström, A., Swanson, K. M., & Björk, M. (2021). Caring Behavior Coding Scheme based on Swanson's Theory of Caring – development and testing among undergraduate nursing students. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, *35*(4), 1123–1133. https://doi.org/10.1111/scs.12927

Ming, Y., Wei, H., Cheng, H., Ming, J., & Beck, M. (2019). Analyzing Patients' Complaints: Awakening of the Ethic of Belonging. *Advances in Nursing Science*, *42*(4), 278–288. https://doi.org/10.1097/ANS.0000000

000000278

Muhadi, M. (2016). Studi Penanganan Komplain Pasien Di Instalasi Rawat Jalan (Irj) Rsud Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, *2*(1), 8. https://doi.org/10.29241/jmk.v2i1.47

Putra, K. R., Sutadi, H., Setyowati, S., & Hariyati, R. T. S. (2021). The impact of nurse manager caring behaviors and work environment on burnout syndrome among nurses. *Kontakt*, *23*(2), 90–96. https://doi.org/10.32725/kont.2021.019

Shalaby, S. A., Janbi, N. F., Mohammed, K. K., & Al-harthi, K. M. (2018). Assessing the caring behaviors of critical care nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*, *8*(10), 77. https://doi.org/10.5430/jnep.v8n10p77

Susanti, M., Febrianti, L., Emrita, R., Hilmawati, H., Wahyudi, W., & Syafrida, S. (2022). The Effect of Caring Training on the Implementation of Caring Behavior and Work Culture of Nurses in Providing Services to COVID-19 Patients in an Indonesia's National Referral Hospital. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, *10*(E), 655–661. https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8761

Widiyastutik, T., Syah, T. Y. R., & Wihidi, K. R. (2022). The Effect of Nurse Caring and Complain Handling on The Intention of Revisits With Trust Mediation. *Anna Medika Hospital Study*, *3*(7).

Windarwati, H. D., Lestari, R., Hidayah, R., Hasan, H., Ati, N. A., Kusumawati, M. W., Dumar, B., & Rahayu, G. (2024). Institutional and family support impact on health-related quality of life of children with autism spectrum disorders during the COVID-19 pandemic. *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, *37*(1), e12450. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jcap.12450

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Complaint Handling and Service Recovery. *Services Marketing*, *October 2021*, 442–475. https://doi.org/10.1142/9781944659806_0013