



Pengembangan Sikap Empati Perawat Dalam Patient Center Care Melalui Kepemimpinan Transformasional: Literatur Review

Yetti Oktaviana¹, Luky Dwiantoro²

^{1,2} Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

Article Info

Article History:
Accepted Nov 28th 2018

Key words:
PCC, Empati; Transformasi
Leadership

Abstract

Pendahuluan: Patient Centered Care (PCC) merupakan paradigma baru dalam pelayanan kesehatan yang menempatkan pasien sebagai center of care. PCC melibatkan konsep caring, sharing, komunikasi dan membangun hubungan terapeutik. Banyak ditemukan keluhan pasien terhadap sikap perawat yang kurang ramah dalam melayani, perawat menanggapi kurang baik untuk keluhan yang dirasakan oleh pasien, perawat tidak merespon secara tepat untuk pertanyaan yang disampaikan pasien, dan kurang mempedulikan kebutuhan pasien. Makna praktek keperawatan yang mendukung keperawatan berkualitas adalah memenuhi kebutuhan pasien melalui interaksi yang didasari oleh caring, empati, bertanggung jawab dan menghormati keberadaan pasien. Menurut teori berpusat pada pasien (juga dikenal sebagai teori client centered), salah satu faktor yang mempengaruhi PCC adalah empati. Tujuan: Memberikan gambaran pengembangan sikap empati perawat dalam mendukung pelayanan yang berfokus pada pasien (Patient Center Care) melalui kepemimpinan transformasional. Metode: Literature review dengan mencari beberapa artikel jurnal penelitian yang dipublikasikan melalui data base elektronik. Data base elektronik yang digunakan: PubMed, EBSCO dan Cochrane Library. Dengan menggunakan kata kunci: patient center care, empati dan transformasi leadership. Serta menggunakan referensi handbook nursing. Hasil : Meningkatkan empati dapat menyebabkan peningkatan komunikasi dan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Empati dibangun untuk mendukung peningkatan pelayanan patient center care dan perbaikan outcome pasien. Upaya pengembangan sikap empati dikembangkan dalam kerangka kerja kepemimpinan keperawatan transformasional. Kesimpulan: Pengukuran empati dan outcome layanan digunakan sebagai pengukuran evaluasi kualitas layanan keperawatan. Transformasional keperawatan mengubah kerangka pikir terhadap apa yang diharapkan pasien dalam layanan dan menentukan proses untuk mencapai tujuan layanan. Selalu mengembangkan proses-proses adaptif dan mempengaruhi stafnya mencapai tujuan layanan.

PENDAHULUAN

Perawatan berpusat pada pasien (PCC) adalah perawatan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan (HCP) yang

berfokus untuk melibatkan pasien dalam rencana perawatan (Rocco, Scher, Basberg, Yalamanchi, & Baker Genaw, 2011). Patient Centered Care (PCC) merupakan paradigma baru dalam pelayanan kesehatan yang

Corresponding author:

Yetti Oktaviana

yeti_oktaviana@yahoo.com

Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Vol 1 No 2, Nov 2018

e-ISSN 2621-5047

menempatkan pasien sebagai center of care. Institute Of Medicine (IOM) mendefinisikan PCC sebagai asuhan yang menghormati dan responsif terhadap pilihan, kebutuhan dan nilai – nilai pribadi pasien serta memastikan bahwa nilai – nilai pasien menjadi panduan bagi semua keputusan klinis . PCC lebih menghargai sentuhan dan tidak hanya sekedar berbicara dengan pasien. PCC bukan pula sekedar mengedepankan teknologi, tapi lebih memperhatikan pentingnya interaksi antar individu. Bila kita tinjau dari komponen-komponennya, PCC lebih mengedepankan nilai pasien sebagai individu, memberikan dukungan secara emosional dan memberikan kenyamanan fisik, memperhatikan kebutuhan pasien mulai dari masuk rumah sakit sampai dengan perawatan lanjutan yang diperlukan, serta memberikan informasi dan edukasi pada setiap pasien. PCC melibatkan konsep caring, sharing, komunikasi dan membangun hubungan teraupetik. Menurut teori berpusat pada pasien (juga dikenal sebagai teori client centered), satu faktor yang mempengaruhi PCC adalah empati (Rogers, 1951). Makna praktek keperawatan yang mendukung keperawatan berkualitas adalah memenuhi kebutuhan pasien melalui interaksi yang didasari oleh caring, empati, bertanggung jawab dan menghormati keberadaan pasien.

Berdasarkan pengamatan, saat ini masih banyak ditemukan keluhan pasien terhadap sikap perawat yang kurang ramah dalam melayani. Pasien menyampaikan bahwa perawat menanggapi kurang baik untuk keluhan yang dirasakan oleh pasien, perawat tidak merespon secara tepat untuk pertanyaan yang disampaikan pasien, dan kurang mempedulikan kebutuhan pasien. Respon time perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien lambat. Waktu interaksi perawat dengan pasien singkat dan lebih fokus terhadap penyelesaian tugas rutin yang menyebabkan hubungan perawat terhadap pasien tidak terbangun. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan tidak terbangunnya hubungan interpersonal yang

baik antara perawat dan pasien sehingga paradigma pelayanan yang berpusat pada pasien tidak dapat terwujud dengan optimal.

METODE

Metode penelitian adalah literature review dengan mencari beberapa artikel jurnal penelitian yang dipublikasikan melalui data base eletronik. Data base eletronik yang digunakan: PubMed, EBSCO dan Cochrane Library. Dengan menggunakan kata kunci: patient center care, empati dan transformasi leadership, serta menggunakan *handbook nursing*.

HASIL

Empati adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan berbagi pengalaman dan perasaan pasien (Rogers, 1951). Ahli klinis yang lain menyatakan bahwa definisi empati melibatkan efek kebersamaan, termasuk menempatkan diri pada posisi orang lain dan perbedaan yang jelas antara diri dengan orang lain (Katz, 1963 ; Kohut, 1959; Strayer, 1987 ; Wispe, 1986 dalam Eisenberg, 2000). Beberapa psikolog sosial menggunakan empati untuk mengindikasi proses kognitif inferensial. Definisi lain menguraikan empati adalah kemampuan kognitif untuk memahami kondisi mental dan emosional orang lain.

Perawat memiliki sebagian besar interaksi dengan pasien, empati oleh perawat adalah karakteristik yang diinginkan untuk mendukung pelayanan PCC secara tepat untuk memperbaiki outcome layanan yang lebih baik. Empati menjadi salah satu unsur komponen proses quality of nursing. Indikator proses quality of care tidak hanya mencakup kinerja dan prosedur teknis keperawatan yang tepat dan benar; tetapi juga melibatkan keterampilan dan sikap interpersonal, seperti komunikasi empati. Empati dibangun bertujuan untuk mendukung peningkatan pelayanan Patient Centre Care dan perbaikan outcome pasien. Empati adalah keterampilan penting untuk

membangun hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pasien yang baik dan menuai hasil klinis yang lebih baik (Hojat dkk.)

Empati telah dikaitkan dengan hasil pasien yang lebih baik. Tingkat empati yang lebih tinggi pada HCP (Health Care Provider) dikaitkan dengan perawatan diri pasien yang lebih baik (Hojat et al., 2011), kepuasan pasien yang lebih tinggi (Menendez, Chen, Mudgal, Jupiter, & Ring, 2015), dan periode penyakit yang lebih pendek (Rakel et al., 2009). Dalam Patient Centered Theory, Rogers (1951) mengemukakan bahwa mendengarkan aktif dan kesadaran diri menyebabkan empati, dan empati mengarah ke PCC.

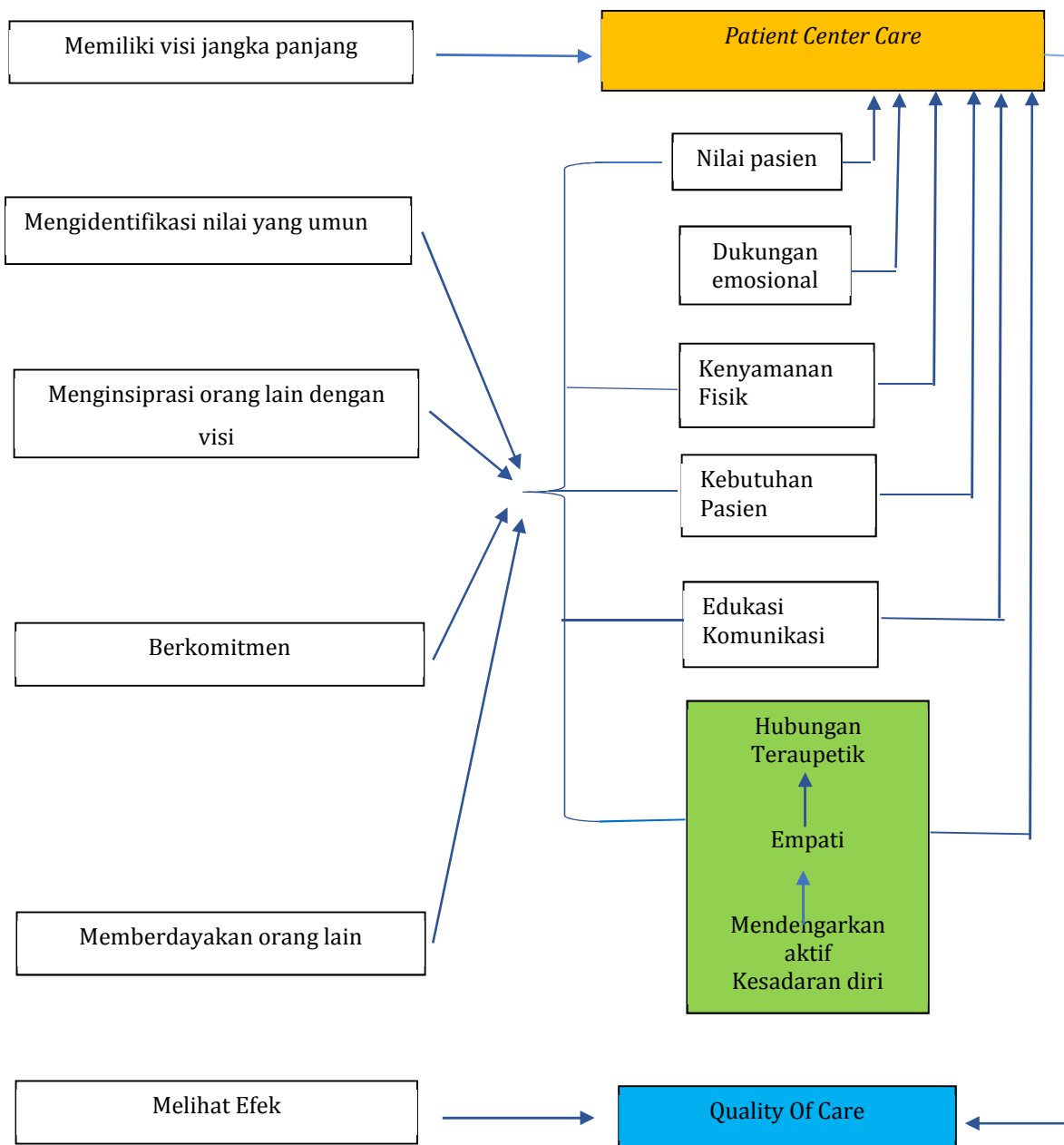
Mendengarkan secara aktif adalah mendengarkan untuk memahami keseluruhan makna pesan (Rogers & Farson, 1987). Rogers mendefinisikan kesadaran diri sebagai kemampuan HCP untuk melihat diri sendiri dan menyingkirkan penilaian tentang gagasan dan keyakinan pasien (Rogers, 1975). Ozcan dkk. (2011) menambahkan bahwa kesadaran diri meningkatkan perkembangan empati. Perbaikan dalam empati dan PCC dapat terjadi melalui intervensi yang menargetkan pendengaran dan kesadaran aktif.

Upaya pengembangan sikap empati dikembangkan dalam kerangka kerja kepemimpinan keperawatan transformasional. Bass (1985) mendefinisikan kepemimpinan transformasional berdasarkan pada cara dimana seorang pemimpin mengubah para

pengikutnya. Dia mengidentifikasi tiga cara utama dimana seorang pemimpin mengubah pengikut : "(1) Meningkatkan kesadaran akan pentingnya tugas dan nilai, (2) Membuat mereka fokus terlebih dahulu pada tujuan tim atau organisasi, bukan kepentingan mereka sendiri dan (3) Mengaktifkan kebutuhan orde tinggi mereka ". Bass (1985) memberi label kepemimpinan adaptif jenis ini sebagai kepemimpinan transformasional. Northouse (2013) mendefinisikan kepemimpinan transformasional sebagai gaya kepemimpinan transformasional di mana pemimpin mengidentifikasi perubahan yang dibutuhkan, menciptakan sebuah visi untuk memandu perubahan melalui inspirasi, dan melaksanakan perubahan dengan komitmen dari anggota kelompok".

Dibandingkan dengan model kepemimpinan transaksional yang hanya berfokus pada tugas manajemen, lebih menggunakan pertukaran (trade offs) untuk mencapai tujuan dan nilai bersama tidak diidentifikasi. Kepemimpinan transformasional mempunyai karakteristik antara lain memiliki visi yang panjang, mengidentifikasi nilai yang umum yang harus dikembangkan untuk mendukung visinya, menginspirasi orang lain dengan visinya, berkomitmen dan memberdayakan orang lain serta melihat efek/ mengevaluasi.

Kepemimpinan keperawatan transformasional yang mendukung pengembangan sikap empati perawat pada pelayanan patient center care dijelaskan pada gambar terlampir di bawah ini.



Gambar 1 Kepemimpinan Keperawatan Transformasional

PEMBAHASAN

Saat ini institusi pelayanan kesehatan menghadapi tantangan yang menuntut banyak perubahan, dimana dibutuhkan kepemimpinan yang fleksibel dan adaptif (Thyer, 2003; Jooste, 2004; Ralston, 2005). Kepemimpinan keperawatan yang efektif adalah wadah yang melaluinya pemberian layanan kesehatan mampu memenuhi tuntutan konsumen. Penelitian oleh Picker Institusi (2007) menyampaikan bahwa langkah-

langkah untuk mewujudkan implementasi pelayanan PCC sangat ditentukan oleh komitmen, dukungan, keterlibatan serta partisipasi pemimpin puncak. Manajer perawat mengembangkan strategi yang mendukung dan mengupayakan perawat untuk mampu memberikan asuhan keperawatan berkualitas yang mencerminkan prinsip tanggung jawab, peduli, empati, rasa hormat dan advokasi. Untuk mewujudkan pelayanan yang berfokus pada pasien, kepemimpinan keperawatan harus mengembangkan nilai-

nilai pelayanan PCC. Kepemimpinan transformasional mengupayakan perubahan yang dibutuhkan untuk mendukung pelayanan PCC yaitu dengan pengembangan sikap empati pada perawat. Meningkatkan empati pada perawat dapat menyebabkan peningkatan komunikasi dan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien, yang merupakan karakteristik PCC (Rogers, 1951). Melalui kepemimpinan keperawatan transformasional, seorang leader perawat mengupayakan pengembangan empati melalui cara-cara kepemimpinan transformasionalnya dalam mewujudkan *quality of care*.

SIMPULAN

Sistem pelayanan kesehatan bersifat dinamis dan terus berkembang sesuai tuntutan, oleh karena itu sangat penting bagi para pemimpin perawat untuk memiliki gaya kepemimpinan yang memungkinkan staf perawat untuk menyesuaikan perubahan dan bekerja menuju pelayanan yang berfokus pada pasien (PCC). Pemimpin perawat menentukan, mengkomunikasikan, mengarahkan dan terlibat dalam perubahan budaya pelayanan PCC. Kepemimpinan transformasional dianggap sebagai salah satu strategi kepemimpinan yang paling efektif untuk mencapai makna pelayanan PCC. Transformasional keperawatan mengubah kerangka pikir terhadap apa yang diharapkan pasien dalam layanan dan menentukan proses untuk mencapai tujuan layanan PCC. Seorang pemimpin transformasional mengilhami stafnya dan menciptakan sikap empati dalam hubungan interpersonal perawat dan pasien. Leader keperawatan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan PCC dengan mengamati perilaku dan interaksi perawat dengan pasien. Pengukuran empati dan outcome layanan digunakan sebagai salah satu tolak ukur evaluasi kualitas layanan keperawatan.

REFERENSI

- Barbara J Cliff, Patient Centered Care : The Role of Healthcare Leadership, Journal of healthcare management/ American College of Healthcare Executives. January 2013 source: PubMed.<https://www.researchgate.net/publication/234087326>
- Bessie L. Marquis, Carol J. Houston, Alih bahasa Widyawati, Wilda Eka H., Fruriolona A., Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan Teori , Aplikasi & Teori, 2003, Penerbitu Buku Kedokteran, EGC,
- Brandy Haley, PhD, RNa,* , Seongkum Heo, PhD, RNb, Patricia Wright, PhD, RNb, Claudia Barone, EdD, RNC, Mallikarjuna Rao Rettigantid, PhDd,e, Michael Anders, PhD, Effects of Using an Advancing Care Excellence for Seniors Simulation Scenario on Nursing Student Empathy: A Randomized Controlled Trial, 2017 International Nursing Association for Clinical Simulation and Learning. Published by Elsevier Inc. All rights reserved. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecns.2017.06.003>
- Burhans L.M. & Alligood M.R. Quality nursing care in the words of nurses. Journal of Advanced Nursing 66(8), 1689–1697. 2010, doi: 10.1111/j.1365-2648.2010.05344.x
- Gooloo S. Wunderlich, Frank Sloan, and Carolyne K. Davis, Nursing Staff in Hospitals and Nursing Homes: Is It Adequate?, ISBN: 0-309-55665-1, 560 pages, 6 x 9, (1996) the National Academies Press at: <http://www.nap.edu/catalog/5151.html>
- Kathiresan Jeyashree, Soundappan Kathirve, Muthu K. Prathibha, Cross-cultural Adaptation of Jefferson Scale of Empathy-Health Professions Students Version: An Experience with Developing the Tamil Translatio, <http://www.educationforhealth.net> on Monday, September 25, 2017, IP: 182.255.4.242]
- Kathiresan Jeyashree1, Soundappan Kathirvel2,3, Muthu K. Prathibha4 , Cross-cultural Adaptation of Jefferson Scale of Empathy-Health Professions Students Version: An Experience with Developing the Tamil Translation, <http://www.educationforhealth.net> on Monday, September 25, 2017, IP: 182.255.4.242

Martha Raile Alligood, Editor edisi Indonesia : Achir Yani ,Kusman Ibrahim, Pakar Teori

Keperawatan dan Karya Mereka edisi Indonesia ke 8, Volume 1, 2017, Elsevier Singaopre Pte Ltd.

Maria Savieto. Marert 2016, DOI: 10.5935/1414-8145.20160026

Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses: Vol. 1

Vishnu Renjith1, Renu G2, Anice George3, Transformational Leadership in Nursing, International Journal of Scientific Research and Management Studies (IJSRMS) ISSN: 2349-3771, 01 Juni 2015, <https://www.researchgate.net/publication/277138454>

Potter, Perry, Fundamental Keperawatan, Buku 1, Edisi 7, 2010, Mosby.

Roberta Maria Savieto, Eliseth Ribeiro Leão, Nursing assistance and Jean Watson: a reflection on empathy, Corresponding author: Roberta