

## PENGEMBANGAN STANDAR DAN PEDOMAN PENILAIAN *SOFT SKILL* PERAWAT

Deffy Lettyzia Riawan<sup>1</sup>, Djazuly Chalidyanto<sup>2</sup>, Aprilia Laksmi Palupi<sup>3</sup>, Nanda Annisa Rahmawati<sup>4</sup>, Prafidina Qualisa<sup>5</sup>, Tjindrawati Ongko<sup>6</sup>, Dhau' Atha Yudhistira<sup>7</sup>  
Universitas Airlangga<sup>1,2,4,5</sup>  
Rumah Sakit Primasatya Husada Surabaya<sup>3</sup>  
[deffy.lettyzia.riawan-2022@fkm.unair.ac.id](mailto:deffy.lettyzia.riawan-2022@fkm.unair.ac.id)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan standar dan pedoman untuk menilai *soft skill* perawat di RS PHC Surabaya, sehingga dapat meningkatkan interaksi profesional dan kualitas perawatan pasien. Pendekatan *cross-sectional* deskriptif digunakan dengan pengambilan sampel acak bertingkat dari profesional keperawatan yang terlibat aktif di unit Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Medis. Pengumpulan data meliputi metrik kuantitatif dari penilaian historis, wawasan kualitatif dari *Focus Group Discussion* (FGD), dan tinjauan literatur. Metode yang digunakan yaitu evaluasi 360 derajat, melibatkan supervisor, kolega, bawahan, dan penilaian diri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekurangan signifikan dalam *soft skill* kritis seperti komunikasi, kerja tim, kepemimpinan, empati, pengambilan keputusan, dan kemampuan beradaptasi. Penilaian mengungkapkan bahwa tidak ada *soft skill* yang memenuhi standar rumah sakit, dengan semua skor di bawah ambang batas 80% yang dianggap sangat baik. Tingkat *soft skill* tertinggi diamati dalam komunikasi dan keterampilan interpersonal, meskipun hanya mencapai 26,0% yang dinilai cukup. Akronim "KOMPAK" (Kerja Tim, Komunikasi, Empati, Pengambilan Keputusan, Kemampuan Beradaptasi, Kepemimpinan) merangkum *soft skill* inti untuk evaluasi. Simpulan, temuan ini menggaris bawahi perlunya intervensi yang ditargetkan dan pelatihan reguler untuk meningkatkan *soft skill* perawat. Indikator penilaian yang dikembangkan, berdasarkan nilai-nilai inti RS PHC dan budaya perusahaan, memberikan kerangka kerja yang kuat untuk mengevaluasi kemahiran staf perawat.

Kata kunci: Keperawatan, Pedoman, Perawatan Pasien, *Soft Skill*

### ABSTRACT

*This study aims to develop standards and guidelines for assessing the soft skills of nurses at PHC Hospital Surabaya, in order to enhance professional interaction and the quality of patient care. A descriptive cross-sectional approach was used with stratified random sampling of nursing professionals actively involved in the Inpatient, Outpatient, and Medical units. Data collection included quantitative metrics from historical assessments, qualitative insights from Focus Group Discussions (FGD), and a literature review. The method used was a 360-degree evaluation, involving supervisors, colleagues, subordinates, and self-assessment. The results showed significant deficiencies in critical soft skills such as communication, teamwork, leadership, empathy, decision-making, and adaptability. The assessment revealed that no soft skills*

*met the hospital's standards, with all scores below the 80% threshold considered very good. The highest levels of soft skills were observed in communication and interpersonal skills, though only 26.0% were rated as sufficient. The acronym "KOMPAK" (Teamwork, Communication, Empathy, Decision Making, Adaptability, Leadership) summarizes the core soft skills for evaluation. In conclusion, these findings highlight the need for targeted interventions and regular training to improve nurses' soft skills. The developed assessment indicators, based on PHC Hospital's core values and corporate culture, provide a robust framework for evaluating nursing staff proficiency.*

*Keywords: Guidelines, Nursing, Patient Care, Soft Skills*

## **PENDAHULUAN**

Institusi perawatan kesehatan memainkan peran penting dalam memberikan layanan pasien yang berkualitas, dan kompetensi profesional keperawatan sangat esensial dalam memastikan layanan kesehatan yang holistik dan komprehensif (Kwame & Petrucka, 2021; Shenoy, 2021). Pada tahun 2019 dan 2022, dilakukan asesmen *soft skill* secara menyeluruh di Unit Rawat Inap RS PHC Surabaya, dengan cakupan 13 kriteria. Kriteria ini termasuk efektivitas pribadi, fleksibilitas, kepemimpinan, persuasi, orientasi tujuan, pengambilan keputusan, negosiasi, pemecahan masalah analitis, kerja tim, diplomasi, empati, keterampilan interpersonal, dan manajemen diri. Sayangnya, hasil evaluasi ini mengungkapkan bahwa tidak ada *soft skill* yang dinilai memenuhi standar rumah sakit, dengan semua skor jatuh di bawah ambang batas 80% dianggap sangat baik.

Dalam studi berikutnya yang dilakukan oleh Handayani pada tahun 2022, eksplorasi bernuansa *soft skill* dikejar, menekankan lima bidang berbeda: Nilai profesional, Kepemimpinan, manajemen dan kerja tim, praktik keperawatan dan pengambilan keputusan, dan Komunikasi dan keterampilan interpersonal. Temuan mengungkapkan bahwa setiap bidang *soft skill* gagal memenuhi tolok ukur 80%. Khususnya, area yang menunjukkan tingkat *soft skill* tertinggi, meskipun masih di bawah harapan, adalah keterampilan komunikasi dan interpersonal, mendaftar pada 26,0% sederhana. Hal ini menggarisbawahi perlunya intervensi yang ditargetkan untuk mengangkat lanskap *soft skill* secara keseluruhan di Unit Rawat Inap RS PHC Surabaya (Handayani, 2023)

Di dunia perawatan kesehatan, memiliki hard skill dan *soft skill* sangatlah penting, terutama bagi praktisi medis. *Hard skill* mencakup kompetensi teknis yang diperoleh melalui pendidikan akademis dan pengalaman praktis, sementara *soft skill* mencakup perilaku, kualitas pribadi, dan kecerdasan emosional (Laari et al., 2022). Kedua jenis keterampilan ini sama-sama penting dalam menghasilkan nilai bagi pasien dan membentuk pasar perawatan kesehatan. *Soft skill*, yang sering disebut sebagai keterampilan interpersonal, keterampilan sosial, dan kecerdasan emosional, memainkan peran penting dalam kehidupan profesional. Kekurangan *soft skill* dapat menghadirkan tantangan dalam kinerja kerja dan menghambat kemajuan karir (Jamaludin et al., 2022).

Perawat memegang peran krusial dalam perawatan kesehatan, mencakup promosi kesehatan, pencegahan penyakit, perawatan bagi orang sakit dan penyandang disabilitas, serta perawatan akhir hayat (Bulto & Hendriks, 2023). *Soft skill* seperti komunikasi, kerja tim, kepemimpinan, empati, pengambilan keputusan, dan kemampuan beradaptasi sangat diperlukan bagi perawat. Komunikasi sangat penting untuk bertukar informasi

dengan pasien, keluarga mereka, sesama perawat, dan dokter. Kerja tim sangat ditekankan dalam keperawatan karena perawat harus berkolaborasi untuk mencapai tujuan perawatan pasien, meningkatkan hasil, dan memastikan keselamatan pasien (Ernawati & Bratajaya, 2021). Kepemimpinan dalam keperawatan dapat menciptakan budaya keperawatan yang berfokus pada pasien dengan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan pasien dan memobilisasi tim untuk memberikan perawatan yang terkoordinasi dan berkualitas tinggi (Kwame & Petrucka, 2021).

Dalam lingkungan klinis, perawat sering dihadapkan pada tuntutan untuk membuat keputusan pengobatan yang kompleks, yang memerlukan basis pengetahuan yang luas. Keterampilan adaptif, termasuk kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan sosial dan teknologi di rumah sakit, sangat penting bagi perawat. Dengan keterampilan ini, perawat lebih siap untuk merespons lingkungan krisis (Baharum et al., 2023; Belita et al., 2020). Untuk memastikan implementasi *soft skill* perawat yang konsisten dan efektif, sangat diperlukan adanya definisi yang jelas dan kriteria penilaian standar.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas terkait penilaian *soft skill* perawat seperti penelitian yang dilakukan oleh Astuty & Ginting (2020). Yang meneliti terkait hubungan kemampuan *soft skill* dan perilaku caring perawat di Rumah Sakit Medan menunjukkan bahwa *soft skill* perawat dalam kategori baik menurut persepsi pasien, Profesionalisme, pemecahan masalah dan pengarahan diri sendiri juga berada pada kategori baik. Sementara itu, sebagian besar pasien mengatakan kemampuan komunikasinya kurang baik. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Gultom (2023) yang melakukan analisis hasil uji kompetensi pada peserta pelatihan tenaga kesehatan haji di bapelkes batam tahun 2023 menunjukkan jika peserta memiliki kompetensi keterampilan dan *soft skill* dengan kriteria baik dan di atas nilai minimal yang ditetapkan yaitu 80.

Pada penelitian pertama dan kedua metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* pada penelitian pertama dan deskriptif kuantitatif pada penelitian kedua, sedangkan pada penelitian ini meskipun memiliki kesamaan pendekatan berupa *cross sectional* dan analisis kuantitatif deskriptif namun memiliki perbedaan pada penggunaan metode studi literature untuk memperoleh definisi operasional yang jelas terkait evaluasi kemampuan *soft skill* perawat, selain itu perbedaan juga terdapat pada teknik sampling dan variable yang dipergunakan, termasuk sumber data yang diperlukan.

Saat ini, RS PHC Surabaya tidak memiliki sistem standar untuk mengevaluasi *soft skill*, menyoroti urgensi untuk pengembangannya. Penciptaan standar-standar ini diharapkan dapat secara signifikan meningkatkan *soft skill* perawat, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan pasien yang komprehensif dan holistik. Penelitian ini berorientasi pada pengembangan standar dan pedoman penilaian *soft skill* bagi perawat pelaksana di RS PHC Surabaya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan standar dan pedoman untuk menilai *soft skill* perawat di RS PHC Surabaya, sehingga dapat meningkatkan interaksi profesional dan kualitas perawatan pasien.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu dan tempat penelitian, alat pengumpulan data, serta metode untuk memperoleh, mengolah, dan menganalisis data.

Penelitian ini berfokus pada tenaga keperawatan yang berafiliasi dengan Rumah Sakit Primasatya Husada Citra (RS PHC) Surabaya dengan kriteria inklusi mencakup semua profesional keperawatan yang aktif bertugas, sementara individu non-aktif atau yang tidak bersedia berpartisipasi dikecualikan. Desain *cross-sectional* deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran komprehensif dari populasi keperawatan yang ditargetkan, memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap dimensi multifaset dalam kohort keperawatan di RS PHC Surabaya. Strategi pengambilan sampel acak bertingkat diterapkan untuk memastikan ketelitian metodologis dalam pemilihan peserta, dengan stratifikasi berdasarkan afiliasi departemen yang berbeda, yakni unit Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Medis. Peserta dipilih secara acak dari setiap lapisan yang telah ditentukan sesuai dengan standar ilmiah yang ketat, menjaga integritas proses pengambilan sampel dan mengurangi potensi bias. Penentuan besar sampel dilakukan dengan mempertimbangkan jumlah keseluruhan perawat dalam setiap lapisan, serta analisis daya komprehensif dilakukan untuk memastikan kekuatan statistik yang memadai dalam mendeteksi efek dan hubungan yang bermakna. *Margin of error* ditetapkan pada tingkat yang telah ditentukan untuk menjaga ketepatan hasil penelitian, berkontribusi pada keandalan dan keakuratan temuan.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja perawat dalam *soft skill*, sementara variabel independen meliputi pelaksanaan penilaian standar dan karakteristik demografis peserta seperti usia, pengalaman profesional, dan latar belakang pendidikan. Penelitian ini merangkum karakteristik peserta melalui analisis deskriptif yang teliti dan menggunakan analisis inferensial, termasuk uji statistik ANOVA dan analisis regresi, untuk menilai kinerja *soft skill* di berbagai departemen serta mengidentifikasi prediktor kinerja *soft skill*. Data kualitatif dari *Focus Group Discussion* (FGD) memperkaya penelitian ini, dengan interpretasi data dilakukan melalui diskusi kolaboratif dengan instruktur klinis dan akademik untuk memastikan pemahaman yang mendalam terhadap temuan.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1.  
Hasil FGD dengan Manajemen RS PHC Surabaya

No.	Pembicara	Sorotan Diskusi
1.	SVP Keperawatan	- Identifikasi empat indikator kunci penting dalam mengevaluasi <i>soft skill</i> keperawatan: pengambilan keputusan dalam perawatan pasien, Komunikasi, Kepemimpinan, dan kolaborasi. - Usulan akan mempertimbangkan indikator tambahan dari Perhimpunan Perawat Nasional Indonesia (PPNI).
2.	SVP Medis	- Pengakuan tidak adanya penilaian <i>soft skill</i> sebelumnya di unit-unit seperti OK, IGD, dan Cathlab. - Penekanan pada evaluasi utama kerja tim, pengambilan keputusan, Komunikasi, dan Kepemimpinan di unit-unit ini.
3.	SVP Rawat Inap	- Menyoroti pentingnya <i>soft skill</i> pada perawat garis depan dalam pengaturan rawat inap, dengan fokus pada Komunikasi, kerja tim, Kepemimpinan, dan pengambilan keputusan.
4.	SVP Rawat Jalan	- Untuk menilai <i>soft skill</i> terpenting yang dimiliki oleh perawat hemodialisis adalah Komunikasi, kerjasama tim, Kepemimpinan, pengambilan keputusan, empati - Komunikasi, kerja tim, pengambilan keputusan, dan Kepemimpinan adalah <i>soft skill</i> yang paling penting untuk rawat jalan, rehabilitasi medis, dan unit nutrisi

Hasil FGD menunjukkan adanya kesepakatan di antara manajemen RS PHC Surabaya mengenai pentingnya evaluasi *soft skill* di berbagai unit rumah sakit. Empat *soft skill* utama yang diidentifikasi, yaitu komunikasi, kerja tim, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan, konsisten dianggap penting di semua unit, dengan beberapa variasi yang relevan untuk pengaturan tertentu.

Tabel 2.  
Tinjauan Literatur tentang Soft Skill

No.	Penulis (Tahun). Judul Artikel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sancho-Cantus, D., Cubero-Plazas, L., Botella Navas, M., Castellano-Rioja, E., & Cañabate Ros, M. (2023). Importance of Soft Skills in Health Sciences Students and Their Repercussion after the COVID-19 Epidemic: Scoping Review	Penelitian ini mengadopsi metodologi PRISMA-ScR (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses Extension for Scoping Reviews) untuk melakukan tinjauan sistematis terhadap literatur yang tersedia mengenai soft skills (SKs) pada mahasiswa ilmu kesehatan, khususnya mahasiswa keperawatan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SKs memiliki peranan penting dalam hubungan interpersonal dan cara menangani tugas di tempat kerja, terutama bagi profesional kesehatan. Penelitian ini menemukan bahwa SKs, seperti komunikasi dan kesadaran diri emosional, sangat penting bagi mahasiswa keperawatan dan mempengaruhi berbagai aspek akademis, termasuk kinerja akademis, kesehatan mental, dan keterampilan mengatasi masalah.
2	Ernawati, & Bratajaya, C. N. A. (2021). Senior nurses' perceptions of essential soft skills for novice nurses in a private hospital in Jakarta, Indonesia: A phenomenological study	Metode yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi interpretatif yang dilaksanakan di sebuah rumah sakit swasta di Jakarta, Indonesia.	Mengidentifikasi sembilan <i>soft skill</i> penting bagi perawat pemula selama transisi dari pendidikan ke praktik: pengendalian diri, inisiatif, kepedulian, motivasi diri, keramahan, fleksibilitas, kemampuan beradaptasi, analitis, dan keterampilan presentasi.
3	Skråmm, S. H., Smith Jacobsen, I. L., & Hanssen, I. (2021). Communication as a non-technical skill in the operating room: A qualitative study	Metode yang digunakan adalah wawancara mendalam individu yang semi-terstruktur dengan 11 ORNs di sebuah rumah sakit universitas di Norwegia.	Menekankan perlunya Komunikasi dan kerja tim untuk keselamatan pasien di ruang operasi.
4	Shen, X., Zhang, Y., & Wei, J. (2022). Analysis of the Effect of the Communication Ability of Nurses in Outpatient Infusion Room on the Treatment Experience of Patients and Their Families	Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional deskriptif yang melibatkan pengumpulan dan analisis data untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi perawat dan pengaruhnya terhadap pengalaman pasien dan keluarga di ruang infus rawat jalan.	Peningkatan keterampilan komunikasi di antara perawat dalam manajemen ruang infus dapat meningkatkan kesejahteraan mental dan harapan anggota keluarga pasien.
5	Shahdadi, H., & Rahnama, M. (2018). Experience of nurses in hemodialysis care: A phenomenological study	Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis untuk menggambarkan pengalaman perawat dalam perawatan hemodialisis.	<i>Soft skill</i> yang dibutuhkan perawat dalam hemodialisis meliputi Komunikasi (berfokus pada pengurangan kecemasan), kemampuan beradaptasi,

No.	Penulis (Tahun). Judul Artikel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			dukungan pengambilan keputusan, pendidikan, dan empati.
6	Patel, S. (2021). Soft Skills for Health Care Staff: A Scoping Review	Penelitian ini merupakan scoping review yang dimulai dengan menentukan pertanyaan penelitian menggunakan kerangka PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome).	Menyoroti pentingnya berbagai <i>soft skill</i> bagi profesional kesehatan dalam kegiatan sehari-hari, termasuk keterampilan pribadi, keterampilan sosial, Komunikasi, kerja tim, empati, kemampuan beradaptasi, kepercayaan diri, dan manajemen waktu.
7	Laari, L., & Dube, B. M. (2017). Nursing students' perceptions of soft skills training in Ghana.	Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan strategi deskriptif dan eksploratif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemahaman mahasiswa keperawatan tentang konsep <i>soft skill</i> dan memperoleh persepsi mereka mengenai kebutuhan pelatihan <i>soft skill</i> untuk meningkatkan kualitas perawatan keperawatan.	Menunjukkan kebutuhan untuk mendidik mahasiswa keperawatan tentang soft skill, meningkatkan kinerja mereka di lingkungan klinis, dan meningkatkan Komunikasi mereka dengan klien. <i>Soft skill</i> yang dibutuhkan meliputi keterampilan Komunikasi, interpersonal, mendengarkan, dan interprofesional.
8	Henriksen, K. F., Hansen, B. S., Wøien, H., & Tønnessen, S. (2021). The core qualities and competencies of the intensive and critical care nurse, a meta-ethnography	Studi ini menggunakan pendekatan meta-etnografi untuk mengembangkan kerangka konseptual mengenai kualitas inti dan kompetensi perawat perawatan intensif dan kritis, berdasarkan pengalaman pasien perawatan intensif, keluarga mereka, dan perawat itu sendiri.	Mengidentifikasi <i>soft skill</i> yang berdampak di ICU, seperti keterampilan interprofesional, keterampilan interprofesional, komunikasi, sikap mendukung dan mendorong, dan empati atau sensitivitas.
9	Rubulotta, F., & Gruber, P. (2018). Improving skills and education in intensive care medicine	Studi ini merupakan sebuah tinjauan literatur yang bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dua peristiwa utama dalam pendidikan kompetensi di bidang kedokteran perawatan intensif (ICM) dalam dekade terakhir.	Menyoroti perlunya peningkatan <i>soft skill</i> di ICU, dengan fokus pada kolaborasi interprofesional, kerja tim, pengambilan keputusan, dan empati.
10	Yoo, H. J., Lim, O. B., & Shim, J. L. (2020). Critical care nurses' experiences with patients and families in an intensive care unit: A qualitative study	Studi ini menggunakan desain deskriptif kualitatif yang melibatkan wawancara kelompok fokus (focus-group interviews/FGIs) dan wawancara mendalam individual.	Menekankan upaya berkelanjutan dari perawat perawatan intensif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dengan pasien dan keluarga, memperoleh keterampilan komunikasi baru untuk mendukung perawatan pasien. Empati juga penting untuk perawatan pasien ICU.

Studi-studi ini menunjukkan bahwa *soft skill* sangat penting dalam konteks perawatan kesehatan, baik itu di rumah sakit, unit perawatan intensif, atau dalam pendidikan perawatan. Kemampuan seperti komunikasi, empati, kerja tim, dan kemampuan beradaptasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas perawatan dan pengalaman pasien. Pentingnya pelatihan *soft skill* dalam kurikulum pendidikan keperawatan juga ditekankan untuk mempersiapkan mahasiswa keperawatan menghadapi tantangan di dunia klinis yang kompleks.

Tabel 3.  
Indikator Penilaian Soft Skills

No.	Soft Skill	Indikator Penilaian
1.	<i>Komunikasi</i> (Communication)	1. Berkomunikasi secara tepat dengan senyum, gerak tubuh, kata-kata, dan intonasi, baik tatap muka maupun melalui telepon. 2. Menyapa pelanggan dengan salam standar (baik pagi/siang/malam) di awal percakapan. 3. Hindari menggunakan bahasa negatif / menyinggung. 4. Memberikan senyum tulus saat melayani pelanggan dengan sikap ceria, hangat, dan antusias. 5. Berlatih mendengarkan secara aktif dengan melakukan kontak mata, mengangguk, dan mencatat saat pelanggan berbicara.
2.	<i>Kerjasama dalam Tim</i> (Teamwork)	1. Aktif berkontribusi positif saat bekerja dalam tim. 2. Bekerja dengan baik dengan orang lain dalam tim. 3. Memiliki kemauan, semangat, motivasi, dan antusiasme untuk berkolaborasi dalam tim. 4. Berkoordinasi dengan berbagai pihak dan menghargai pendapat dan masukan orang lain. 5. Menunjukkan kesadaran untuk mengambil peran dalam tugas tim. 6. Menangani keluhan dari pelanggan internal dan eksternal.
3.	<i>Kepemimpinan</i> (Leadership)	1. Mengevaluasi kebutuhan tim. 2. Menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan, berkontribusi pada pengembangan tim. 3. Menghindari perilaku sewenang-wenang, seperti menugaskan tugas di luar tanggung jawab pekerjaan atau bertindak aneh terhadap aturan / kebijakan terhadap diri sendiri atau orang lain. 4. Memberikan solusi/saran dan menyampaikan pendapat. 5. Berbicara dan bekerja dengan jujur, transparan, dan akuntabel. 6. Menjaga penampilan sesuai dengan budaya kerja.
4.	<i>Empati</i> (empati)	1. Berfokus pada percakapan yang sedang berlangsung (tidak terlibat dalam percakapan sampingan atau sibuk dengan telepon mereka). 2. Menunjukkan kepedulian dan respon cepat terhadap pelanggan. 3. Senang membantu dan membantu orang lain.
5.	<i>Pengambilan Keputusan</i> (Decision-making)	1. Cepat dan responsif dalam mengambil tindakan terhadap masalah yang ada. 2. Mampu mengambil keputusan klinis dan tindakan asuhan keperawatan secara cepat dan akurat. 3. Memberikan alternatif solusi dan inovasi yang efektif dan efisien.
6.	<i>Adaptif</i> (Kemampuan Beradaptasi)	1. Beradaptasi dengan perubahan di rumah sakit, seperti perubahan sistem teknologi dan perubahan peraturan. 2. Menyesuaikan dengan kondisi pengunjung, atasan, dan kolega. 3. Beradaptasi dengan pembaruan dalam pengetahuan keperawatan.

Tabel 3 menyajikan indikator penilaian untuk enam *soft skill* utama yang penting dalam konteks perawatan kesehatan. Evaluasi *soft skill* ini penting untuk memastikan

bahwa perawat tidak hanya memiliki kompetensi teknis yang kuat tetapi juga mampu berinteraksi secara efektif dengan pasien, keluarga, dan tim kesehatan. Dengan mengevaluasi dan mengembangkan *soft skill* ini, RS PHC Surabaya dapat meningkatkan tidak hanya kualitas pelayanan perawatan kesehatan tetapi juga kepuasan pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan. Pengukuran rutin dan pelatihan yang terfokus dapat membantu memperkuat kemampuan *soft skill* yang diperlukan dalam praktek sehari-hari perawat di rumah sakit tersebut.

## PEMBAHASAN

Dalam pengembangan *soft skill*, tiga faktor utama yang mempengaruhi adalah karakter individu, desain dan implementasi program pelatihan, dan lingkungan kerja. Faktor eksternal yang mempengaruhi *soft skill* adalah lingkungan kerja. Faktor-faktor lingkungan kerja yang mempengaruhi *soft skill* termasuk dukungan, resistensi atau keterbukaan terhadap perubahan, dan hasil pribadi. *Soft skill* merujuk pada kualitas pribadi, kebiasaan, dan sikap yang membuat seseorang menjadi karyawan yang efektif dan cocok untuk tempat kerja. Faktor internal dalam kepribadian seorang perawat yang dapat mempengaruhi *soft skill* meliputi karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, usia, dan pengalaman kerja. Menurut penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan dalam pengembangan *soft skill* antara laki-laki dan perempuan. Secara teoretis, profesional kesehatan dengan senioritas dan pengalaman kerja yang lebih lama seharusnya memiliki *soft skill* yang lebih baik karena mereka telah menghadapi berbagai situasi dan tantangan di lapangan, menjadi lebih matang dalam tindakan mereka (Siddiky, 2020).

Kemampuan komunikasi yang efektif dan kecakapan interpersonal sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, kepatuhan, dan hasil kesehatan secara keseluruhan (Afriyie, 2020). Komunikasi berfungsi sebagai proses vital untuk berbagi informasi tidak hanya dengan pasien tetapi juga dengan keluarga mereka, rekan perawat, dan dokter (Kwame & Petrucka, 2021). Kerja tim yang dinamis dan kolaborasi yang efektif melibatkan berbagai profesi kesehatan, masing-masing menyumbangkan pengetahuan dan keahlian yang beragam. Proses kolaboratif ini mencakup penilaian bersama, perencanaan, dan evaluasi perawatan pasien (Mayo, 2020). Kepemimpinan keperawatan memiliki potensi untuk menumbuhkan budaya keperawatan yang berpusat pada pasien dengan memberikan perhatian penuh pada kebutuhan pasien dan menggerakkan tim untuk bekerja sama dalam memberikan perawatan yang terkoordinasi dan berkualitas tinggi (Sassen, 2023; Ystaas et al., 2023). Pengambilan keputusan adalah proses pemecahan masalah yang menganalisis situasi menantang untuk menyelesaikan masalah. Empati adalah kemampuan untuk merasakan dan memahami keadaan emosional dan mental orang lain. Perilaku adaptif sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam profesi keperawatan, di mana setiap perawat harus mampu merespons perubahan dinamis, terutama dalam perawatan kesehatan (Baharum et al., 2023; Rekisso et al., 2022).

Tinjauan literatur dan penelitian sebelumnya mendukung pentingnya pengembangan *soft skill* dalam konteks perawatan kesehatan modern. Hasil riset menunjukkan bahwa *soft skill* seperti komunikasi, kerja tim, dan kepemimpinan tidak hanya mempengaruhi kinerja individu tetapi juga meningkatkan pengalaman pasien dan hasil kesehatan secara keseluruhan (Rubulotta & Gruber, 2018; Yoo et al., 2020). Dengan memahami dan mengintegrasikan temuan ini, RS PHC Surabaya dapat merancang program pelatihan yang efektif untuk meningkatkan *soft skill* perawat mereka.



## SIMPULAN

Hasil dari pengumpulan data dokumen, wawancara, tinjauan pustaka, dan Focus Group Discussion, enam komponen *soft skill* perawat di RS PHC diidentifikasi sebagai KOMPAK (*teamwork, Communication, Empathy, Decision-making, Adaptability, dan Leadership*). Penilaian *soft skill* dilakukan setiap setengah tahun dan diselaraskan dengan evaluasi kinerja karyawan di RS PHC Surabaya. Metode penilaian 360 derajat melibatkan penilaian diri, kolega dalam unit yang sama, kolega dari unit lain, dan supervisor.

## SARAN

Pelatihan rutin atau pembaruan untuk perawat RS PHC disarankan untuk memenuhi standar *soft skill* yang ditetapkan. Penilaian *soft skill* dapat berfungsi sebagai tolok ukur untuk evaluasi kinerja individu, penilaian unit, dan tinjauan potensi karyawan untuk menentukan apakah rotasi diperlukan. Penilaian ini dapat memandu manajemen dalam mengidentifikasi prioritas pelatihan yang diperlukan untuk perawat RS PHC. Pengembangan kuesioner harus berkembang dengan pertumbuhan organisasi dan kemajuan dalam pengetahuan. Integrasi proses penilaian ke dalam sistem informasi RS PHC direkomendasikan untuk efisiensi dan kemudahan penggunaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyie, D. (2020). Effective Communication Between Nurses and Patients: an Evolutionary Concept Analysis. *British Journal of Community Nursing*, 25(9). <https://doi.org/10.12968/bjcn.2020.25.9.438>
- Astuty, M., & Ginting, D. (2020). A Relationship between *Soft skill* and Caring of Nurse in a Hospital in Medan. *Jurnal Mutiara Ners*, 3(2), 105-111. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/NERS/article/view/1143>
- Baharum, H., Ismail, A., McKenna, L., Mohamed, Z., Ibrahim, R., & Hassan, N. H. (2023). Success Factors in Adaptation of Newly Graduated Nurses: A Scoping Review. *BMC Nursing*, 22(1), 125. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01300-1>
- Belita, E., Squires, J. E., Yost, J., Ganann, R., Burnett, T., & Dobbins, M. (2020). Measures of Evidence-Informed Decision-Making Competence Attributes: A Psychometric Systematic Review. *BMC Nursing*, 19(1), 44. <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00436-8>
- Bulto, L. N., & Hendriks, J. M. (2023). The Role of Nurse-Led Interventions to Empower Patients in Cardiovascular Care. *European Journal of Cardiovascular Nursing*. <https://doi.org/10.1093/eurjcn/zvad095>
- Ernawati, E., & Bratajaya, C. N. A. (2021). Senior nurses' Perceptions of Essential Soft Skills for Novice Nurses in A Private Hospital in Jakarta, Indonesia: A phenomenological study. *Belitung Nursing Journal*. <https://doi.org/10.33546/bnj.1549>
- Gultom, D. A. (2023). Analisis Hasil Uji Kompetensi pada Peserta Pelatihan Tenaga Kesehatan Haji di Bapelkes Batam Tahun 2023. *Wawasan: Jurnal Kediklitan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 4(2), 187-202. <https://doi.org/10.53800/wawasan.v4i2.246>
- Handayani, N. (2023). *Formulating Recommendations for Enhancing Nurses' Soft Skills Based on Analysis of Individual Characteristics, Motivation, and Work Environment (In the Inpatient Unit of PHC Hospital, Surabaya)*. Universitas Airlangga.
- Jamaludin, T. S. S., Nurumal, M. S., Ahmad, N., Muhammad, S. A. N., & Chan, C. M.

- (2022). Soft Skills Elements in Structured Clinical Skill Assessment: A Qualitative Study. *Bali Medical Journal*, 11(3). <https://doi.org/10.15562/bmj.v11i3.3721>
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A Literature-Based Study of Patient-Centered Care and Communication in Nurse-Patient Interactions: Barriers, Facilitators, and the Way Forward. *BMC Nursing*, 20(1), 158. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Laari, L., Anim-Boamah, O., & Boso, C. M. (2022). Soft Skills the Matchless Traits and Skills in Nursing Practice: An Integrative Review. In *Nursing Practice Today* (Vol. 9, Issue 4). <https://doi.org/10.18502/npt.v9i4.11199>
- Mayo, A. T. (2020). Teamwork in a Pandemic: Insights from Management Research. *BMJ Leader*, 4(2), 53–56. <https://doi.org/10.1136/leader-2020-000246>
- Rekisso, A. D., Mengistu, Z., & Wurjine, T. H. (2022). Nurses' Attitudes Towards the Nursing Profession and Associated Factors in Selected Public Hospitals, Addis Ababa, Ethiopia, 2021: a Cross-Sectional Study. *BMC Nursing*, 21(1), 21. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00808-2>
- Rubulotta, F., & Gruber, P. (2018). Improving Skills and Education in Intensive Care Medicine. *Journal of Emergency and Critical Care Medicine*, 2. <https://doi.org/10.21037/jeccm.2018.03.01>
- Sassen, B. (2023). Nursing and Patient-Centered Leadership. In *Improving Person-Centered Innovation of Nursing Care* (pp. 175–185). Springer Nature Switzerland. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-35048-1\\_28](https://doi.org/10.1007/978-3-031-35048-1_28)
- Shenoy, A. (2021). Patient Safety from The Perspective of Quality Management Frameworks: A Review. *Patient Safety in Surgery*, 15(1), 12. <https://doi.org/10.1186/s13037-021-00286-6>
- Siddiky, M. R. (2020). Does soft skill Development Vary Among the Students? A Gender Perspective. *Turkish Journal of Education*, 9(3), 205–221. <https://doi.org/10.19128/turje.658198>
- Yoo, H. J., Lim, O. B., & Shim, J. L. (2020). Critical Care Nurses' Communication Experiences with Patients and Families in An Intensive Care Unit: A qualitative study. *PLoS ONE*, 15(7 July), 5–7. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235694>
- Ystaas, L. M. K., Nikitara, M., Ghobrial, S., Latzourakis, E., Polychronis, G., & Constantinou, C. S. (2023). The Impact of Transformational Leadership in the Nursing Work Environment and Patients' Outcomes: A Systematic Review. *Nursing Reports*, 13(3), 1271–1290. <https://doi.org/10.3390/nursrep13030108>