

PENGARUH *SERVICE CLIMATE*
TERHADAP *CARING BEHAVIOR* PERAWAT KEPADA PASIEN
MELALUI MEDIASI *OCCUPATIONAL COMMITMENT*
(Studi pada Perawat Instalasi Rawat Inap Bedah RSUD Dr. Soetomo Surabaya)
THE ROLE OF OCCUPATIONAL COMMITMENT
IN MEDIATING CAUSAL EFFECT OF SERVICE CLIMATE
TOWARD NURSES' CARING BEHAVIOR
(Study on Nurses Working in Surgery Inpatient Care Unit (IRNA Bedah)
RSUD Dr. Soetomo Surabaya)

Norma Arindri Dangkoa
Universitas Padjadjaran

Progam Magister Psikologi Profesi
Bidang Kajian Psikologi Industri dan Organisasi
e-mail: noarindri@gmail.com

Di bagian rawat inap rumah sakit, perawat dituntut untuk dapat melakukan asuhan keperawatan kepada pasien secara intensif dalam jangka waktu lebih panjang dibandingkan dengan unit kerja lain. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti peran *occupational commitment* dalam mengantari pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior* perawat. Subyek penelitian ini adalah 91 perawat yang bertugas di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo. Data diolah menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service climate* berpengaruh signifikan terhadap *caring behavior* apabila diantarai oleh *affective occupational commitment* serta *normative occupational commitment* perawat terhadap profesi atau bidang kerja keperawatan. Kondisi *service climate* RSUD Dr. Soetomo yang dipersepsikan telah cukup menyenangkan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingginya frekuensi *caring behavior* perawat dalam melayani pasien, jika perawat memiliki komitmen afektif dan normatif yang mendasari keterikatannya terhadap profesinya sebagai perawat.

Kata kunci: *service climate*, *occupational commitment*, *caring behavior*, perawat, RSUD Dr. Soetomo Surabaya

In hospital's inpatient care unit, nurses are required to interact intensively with patients and also perform nursing care on longer duration than other units. To achieve service excellence in quality, nurses have to be able to consider patients' condition and showing care to them to recover more quickly. This research was designed to study the role of occupational commitment in mediating effect of service climate toward caring behavior. Research subjects are 91 nurses working in IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo. Data was analyzed using path analysis. The final result show that service climate has significant effect toward caring behavior if mediated by affective occupational commitment and normative occupational commitment. The more service climate perceived as favorable by nurse, the higher frequency of nurse would always show caring behavior toward patients, if nurse show affective occupational commitment and normative occupational commitment to their occupation in nursing profession.

Keywords: service climate, occupational commitment, caring behavior, nurses, RSUD Dr. Soetomo Surabaya

I. Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang disertai peningkatan taraf pendidikan dan kemampuan ekonomi masyarakat semakin memudahkan akses terhadap pelayanan kesehatan. Kondisi ini mengakibatkan standar kepuasan pelanggan menjadi lebih dinamis, menyesuaikan tuntutan pelanggan yang berasal dari berbagai tingkatan sosial ekonomi. Keberhasilan organisasi dalam menghadapi ketatnya persaingan era globalisasi sangat ditentukan oleh kuantitas dan kualitas SDM yang terlibat di dalamnya (Kreitner & Kinicki, 2007). Kinerja organisasi yang optimal dapat diwujudkan jika SDM yang dimiliki berkualitas, antara lain terlihat dari performa unjuk kerja dan perilaku SDM yang sejalan dengan visi-misi organisasi.

Sebagai organisasi yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit (selanjutnya disingkat sebagai RS) berkewajiban untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif untuk mendukung tersedianya pelayanan bermutu. Hal inilah

yang disebut Schneider & White (2004) sebagai *service climate*, yaitu persepsi bersama yang dimiliki karyawan mengenai berbagai kebijakan, praktik, prosedur, serta perilaku yang mendapat *reward*, didukung, dan dituntut organisasi dari mereka dalam upaya menyediakan pelayanan bermutu bagi pelanggan.

Service climate memiliki 2 (dua) landasan utama, yaitu *work facilitation* dan *internal service*. Pada dasarnya *work facilitation* adalah persepsi karyawan mengenai bagaimana upaya mereka didukung dalam melakukan pekerjaannya, sejauh mana karyawan telah dibekali dengan peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan dalam upayanya memberikan pelayanan bermutu kepada pelanggan. Adapun *internal service* merupakan pelayanan dari bagian lain yang saling terkait dalam organisasi yang didapatkan karyawan dalam upayanya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga tiap karyawan yang bekerja di organisasi sebagai pelanggan internal pun berhak mendapatkan mutu pelayanan yang setara dengan yang diberikan bagi pelanggan eksternal.

Apabila landasan *service climate* telah terbentuk, maka organisasi perlu pula memerhatikan dimensi-dimensi yang mendukung terciptanya *service climate* yang kondusif untuk melayani pelanggan. Dimensi tersebut terdiri atas *customer orientation*, *managerial practices*, dan *customer feedback*. *Customer orientation* merupakan titik fokus orientasi organisasi yang ditujukan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, sehingga pelanggan secara konsisten memilih menggunakan jasa mereka yang berimbas pada penambahan keuntungan maupun peningkatan citra organisasi di mata pelanggan.

Managerial practices merujuk kepada tindakan konkrit yang dilakukan atasan langsung karyawan dalam mendukung dan menghargai perilaku mereka untuk melayani pelanggan. *Customer feedback* merupakan upaya organisasi untuk mengumpulkan dan memanfaatkan umpan balik dari pelanggannya mengenai perilaku karyawan yang mencerminkan mutu pelayanan organisasi.

Di bidang jasa layanan kesehatan rumah sakit, perawat merupakan SDM yang memegang peranan penting pada performa kerja operasional. Perawat harus memberikan asuhan keperawatan (selanjutnya disingkat sebagai Askep) optimal dan terutama di unit rawat inap RS, perawat dituntut untuk berinteraksi secara intensif dengan pasiennya.

Di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo, pasien rawat inap membutuhkan bantuan perawat guna memfasilitasi proses pemulihan mereka melalui tahap-tahap tindakan bedah yang dilakukan. Dengan tingginya tingkat *Bed Occupancy Rate* (selanjutnya disingkat sebagai BOR) di IRNA Bedah, perawat yang bertugas di unit kerja tersebut memiliki beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan unit kerja lain di RSUD Dr. Soetomo. Oleh karena itu, penting bagi perawat bukan hanya berkomitmen terhadap organisasi RSUD Dr. Soetomo sebagai tempatnya bekerja melainkan juga berkomitmen kuat dalam menjalankan profesinya yang memiliki tuntutan kerja tinggi.

Komitmen terhadap profesi atau bidang kerja yang digeluti ini dikenal sebagai *occupational commitment*. Menurut Meyer & Allen (1997), *occupational commitment* adalah anggapan komitmen sebagai kondisi-kondisi psikologis yang mencirikan hubungan seseorang dengan bidang kerjanya dan berdampak terhadap

keputusannya untuk tetap bertahan di bidang kerja tersebut. Komitmen ini terdiri atas tiga komponen utama, yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*.

Affective commitment adalah keterikatan emosional seseorang terhadap bidang kerjanya, yang tampak dari identifikasi diri serta keterlibatan aktif dalam bidang kerja. Hal ini membuat seseorang menikmati dan merasa ingin (*want to*) tetap mempertahankan profesi berdasarkan kesesuaian dengan pemikiran, tujuan, dan nilai-nilai luhur profesi. Dengan pengalaman positif yang menimbulkan rasa nyaman, terbentuk *sense of belonging* yang kuat dari seseorang terhadap bidang kerjanya. Oleh karenanya *affective commitment* tidak sebatas loyalitas pasif saja, namun juga menggambarkan sumbangan aktif terhadap bidang kerjanya.

Continuance commitment ialah kesadaran seseorang atas pertimbangan kerugian yang harus ditanggung apabila ia meninggalkan bidang kerja tersebut. Segala sesuatu yang dianggap dapat meningkatkan kerugian yang dihubungkan dengan meninggalkan bidang kerja merupakan potensi terciptanya *continuance commitment*, sehingga seseorang merasa butuh (*need to*) untuk tetap bertahan pada profesi yang ia tekuni saat ini. Pertimbangan yang mendasarinya antara lain perhitungan mengenai kontribusi (waktu, tenaga, dan usaha) yang sudah diberikan selama bekerja, dan juga alternatif pekerjaan yang tersedia di luar bidang kerja.

Normative commitment merujuk kepada rasa keharusan seseorang untuk tetap menekuni bidang kerja tersebut. Sebagai anggota profesi, ia merasa bahwa sudah sudah seharusnya ia merasa wajib (*ought to*) untuk menunjukkan loyalitas kepada bidang kerjanya. Adanya penerimaan penghargaan, investasi pengetahuan

dan keterampilan, imbalan jabatan di organisasi profesi, maupun hal-hal lain yang diperolehnya dari bidang kerja memungkinkan seseorang merasa berkewajiban untuk tetap menjadi bagian dari bidang kerja, walau mungkin terdapat alternatif pekerjaan lain yang lebih menarik.

Fungsi perawat bagi pasien yaitu memberikan Askep, terutama untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar pasien, dengan menggunakan pendekatan proses keperawatan. Askep yang berorientasi kepada pemulihan aspek fisiologis pasien melebur dalam kerangka holistik yang melibatkan aspek psikososial pada prosesnya. *Caring behavior* terhadap pasien merupakan esensi dari Askep yang memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien dalam menerima Askep. Swanson (1991) menyatakan *caring behavior* ialah praktik asuhan (keperawatan) mengenai cara berelasi dengan pihak lain (pasien) yang dihargai, dimana kepada pasien muncul adanya tampilan perasaan pribadi terkait komitmen dan tanggung jawab profesional yang dimiliki. Oleh karena itu, perawat yang menunjukkan rasa peduli dan sikap welas asih dalam memberikan Askep kepada pasien akan mampu tercermin dalam *caring behavior* yang ditampilkan.

Dalam konsep *caring behavior*, terdapat 5 (lima) dimensi yaitu *knowing*, *being with*, *doing for*, *enabling*, serta *maintaining belief*. *Knowing* adalah upaya untuk dapat memahami peristiwa yang terjadi dalam kehidupan pasien sebagai peristiwa yang bermakna, sehingga perawat berusaha memahami pasien dengan mengesampingkan asumsi guna memperoleh data akurat mengenai kondisi pasien.

Being with adalah upaya perawat untuk memastikan bahwa dirinya siap membantu pasien secara emosional kapanpun dibutuhkan, sehingga perawat akan

berusaha mendukung pasien agar merasakan pengalaman emosional yang positif dan mengurangi emosi negatif yang tidak diinginkan guna membantu pemulihan. *Doing for* merupakan kesediaan untuk membantu pasien seperti layaknya ia akan melakukan hal yang sama pada dirinya sendiri apabila memungkinkan. Hal inilah yang membuat perawat menunjukkan kesediaannya membantu pemulihan pasien melalui pemberian perlindungan, kenyamanan, serta penghargaan yang tercermin melalui keterampilan teknis yang dilakukan.

Enabling merupakan upaya untuk memfasilitasi proses yang dialami oleh pasien agar mampu melewati masa transisi untuk menjalani peristiwa yang tidak menyenangkan (kondisi sakit) dalam hidupnya. *Maintaining belief* merupakan upaya mempertahankan keyakinan dirinya atas kapasitas pasien untuk mampu melewati masa transisi serta menjalani peristiwa yang tidak menyenangkan dalam hidupnya sehingga kelak pasien dapat menjalani masa yang akan datang dengan lebih bermakna.

Ketulusan dan kepedulian perawat terhadap pasien berperan membentuk relasi terapeutik yang terjalin di antara kedua pihak. Perawat yang berkomitmen untuk melayani pasien akan mencerminkan perilaku Askep yang profesional serta bersikap welas asih dalam menangani pasien, sesuai kapasitasnya sebagai anggota profesi keperawatan. Sikap pelayanan dan perilaku melayani pasien yang diamati dari perawat tersebut pada akhirnya membentuk persepsi pasien atas mutu Askep dan layanan kesehatan di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo secara keseluruhan.

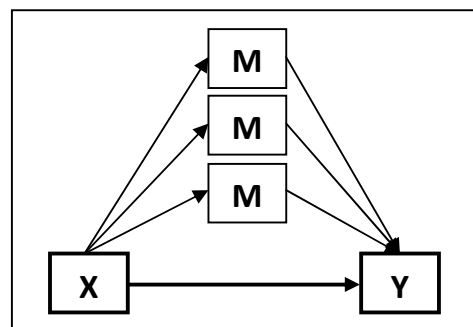
Berdasarkan penjabaran di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut atas konsep-konsep psikologis yang terkait. Penelitian bertujuan untuk

mengkaji dinamika upaya IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo dalam menciptakan iklim kerja kondusif untuk terbentuknya sikap pelayanan pada perawat (*service climate*); keterikatan perawat terhadap profesinya, termasuk kode etik dan standar kinerja yang ada di dalamnya (*occupational commitment*); serta hasil akhirnya yang berupa perilaku asuhan keperawatan dalam bentuk perilaku pelayanan yang didasari oleh aspek-aspek kebutuhan pasien sebagai individu (*caring behavior*). Konteks penelitian ini dibatasi pada perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo, berdasarkan pertimbangan data latar belakang permasalahan yang terkait.

II. Metode

Desain penelitian yang digunakan berdasarkan pada pendekatan deduktif. Penelitian ini bersifat *ex post-facto* untuk mengamati dan mengumpulkan data dari sesuatu yang telah berlangsung (Kerlinger, 1990). Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*) untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui mediasi dari variabel mediator (*mediating variable*) dalam sebuah jalur yang saling berkaitan.

Gambar 1. Model Paradigma Penelitian



Keterangan bagan:
X : *Service Climate*
M₁ : *Affective Commitment*
M₂ : *Continuance Commitment*
M₃ : *Normative Commitment*
Y : *Caring Behavior*

Hipotesis utama yang diuji pada penelitian ini adalah *service climate* berpengaruh signifikan terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo kepada pasien melalui mediasi *occupational commitment*. Subhipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. *Affective occupational commitment* berperan signifikan dalam mengantari pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
2. *Continuance occupational commitment* berperan signifikan dalam mengantari pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
3. *Normative occupational commitment* berperan signifikan dalam mengantari pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
4. *Service climate* berpengaruh signifikan terhadap *affective occupational commitment* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
5. *Service climate* berpengaruh signifikan terhadap *continuance occupational commitment* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
6. *Service climate* berpengaruh signifikan terhadap *normative occupational commitment* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
7. *Affective occupational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo
8. *Continuance occupational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo

9. *Normative occupational commitment* berpengaruh signifikan terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo

Penelitian ini dilakukan pada perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo, dengan pertimbangan latar belakang masalah serta tingginya tingkat BOR tahun 2013 di IRNA Bedah sebesar 77,45%. Total populasi penelitian yakni sebanyak 209 perawat. Dengan teknik pengambilan sampel berupa *proportionate random sampling* maka diperoleh total jumlah sampel sebesar 93 perawat yang bertugas di 12 ruang IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo.

Saat pelaksanaan pengambilan data, 2 orang subyek mengundurkan diri sehingga total jumlah subyek penelitian ialah sebanyak 91 perawat. Pengumpulan data dilakukan menggunakan data kuantitatif dan kualitatif melalui kuesioner, studi kepustakaan, observasi perilaku, serta wawancara dengan atasan langsung perawat. Kuesioner yang digunakan yaitu:

1. Pengembangan dari teori *service climate* (Schneider & White, 2004) dengan reliabilitas 0,828 yang termasuk kategori tinggi. Jumlah *item* valid yang digunakan sebanyak 24 *items*.
2. Adaptasi dari *Occupational Commitment Questionnaire* atau OCQ (Meyer & Allen, 1997) dengan:
 - reliabilitas *affective commitment* sebesar 0,660 (kategori moderat) dan jumlah *item* valid sebanyak 5 *items*;
 - reliabilitas *continuance commitment* sebesar 0,762 (kategori tinggi) dan jumlah *item* valid sebanyak 5 *items*;

- reliabilitas *normative commitment* sebesar 0,653 (kategori moderat) dan jumlah *item* valid sebanyak 5 *items*.
- 3. Pengembangan dari *Caring Professional Scale* atau CPS (Swanson, 2000) dengan reliabilitas 0,928 yang termasuk kategori sangat tinggi. Jumlah *item* valid yang digunakan sebanyak 34 *items*.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Deskripsi Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uji hipotesis, diperoleh hasil bahwa *service climate* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *caring behavior* perawat kepada pasien apabila diantarai oleh *affective occupational commitment* serta *normative occupational commitment*, akan tetapi *continuance occupational commitment* tidak memiliki pengaruh signifikan dalam mengantarai pengaruh tersebut. Kontribusi peran yang tertinggi dalam mengantarai pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior* ditunjukkan oleh *normative occupational commitment*, yakni sebesar 20,9%.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Pengaruh *Service Climate* terhadap *Caring Behavior* melalui Mediasi *Occupational Commitment*

VAR.	PENGARUH LANGSUNG		PENGARUH TIDAK LANGSUNG MELALUI M	TOTAL PENGARUH	R ²	KET.
	X	M				
SC→ AOC→ CB	0,241	0,293	0,367	36,7% > 24,1%	12,6%	Berperan sebagai mediator
SC→ COC→ CB	0,364	-0,055	0,361	36,1% < 36,4%	- 0,33%	Tidak berperan sebagai mediator
SC→ NOC→ CB	0,158	0,404	0,367	36,7 % > 15,8%	20,9%	Berperan sebagai mediator

Dengan *service climate* yang oleh sebagian besar perawat IRNA Bedah dipersepsikan cukup menyenangkan, maka dapat dikatakan bahwa di lingkungan RSUD Dr. Soetomo telah terbentuk iklim kerja yang kondusif untuk mendukung tersedianya pelayanan bermutu bagi pasien. Perawat IRNA Bedah beranggapan bahwa RSUD Dr. Soetomo telah berupaya menciptakan suasana kerja tersebut antara lain melalui penetapan hak dan kewajiban perawat serta pasien. Kejelasan lingkup tugas perawat dalam menangani Askep pasien membuat perawat merasa berkompoten dalam menjalankan tugasnya.

Didukung *occupational commitment* yang dilandasi komponen *affective* serta *normative*, perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo melakukan kegiatan asuhan keperawatan bagi pasien secara bersungguh-sungguh serta sepenuh hati demi kepentingan profesinya. *Affective occupational commitment* yang adalah keterikatan emosional dan *normative occupational commitment* sebagai perasaan keharusan bertahan di bidang kerjanya mendorong perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo menampilkan perilaku kerja yang sejalan dengan visi-misi-nilai organisasi, yang dalam hal ini adalah *caring behavior* kepada pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa perasaan berkewajiban dan bertanggung jawab secara moral kepada profesi yang dimiliki perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo berperan penting guna meningkatkan pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior*. Komitmen perawat terhadap bidang kerjanya yang dilandasi oleh rasa tanggung jawab berdampak lebih besar dalam upaya RSUD Dr. Soetomo untuk menggalakkan munculnya *caring behavior* kepada pasien, jika didahului dengan *service climate* yang cukup menyenangkan.

Service climate yang cukup menyenangkan membuat perawat merasa dirinya berada di lingkungan kerja yang kondusif, sehingga mendukung untuk tersedianya pelayanan bermutu bagi pasien. Kondisi ini dapat memacu perawat untuk menampilkan Askep yang sepenuhnya fokus pada fungsi pelayanan pasien (berupa *caring behavior*), terutama bilamana dalam konteks organisasi RSUD Dr. Soetomo perawat IRNA Bedah merasa dirinya memiliki rasa keterikatan yang berlandaskan panggilan hati nurani dan tanggung jawab moral terhadap bidang kerjanya sebagai perawat.

Profesi perawat dianggap merupakan pekerjaan yang mulia dan luhur, sehingga melayani pasien sampai pasien pulih kembali ialah salah satu bentuk ibadah yang dapat dilakukan perawat bagi sesama manusia yang membutuhkan pertolongan profesional yang sesuai dengan latar belakang pengetahuan serta ketrampilan keperawatan yang ia miliki. Dengan adanya dukungan RSUD Dr. Soetomo dalam bentuk kondisi lingkungan kerja yang cukup menyenangkan serta mendukung tersedianya pelayanan bermutu bagi pasien, perawat IRNA Bedah akan merasa makin dimudahkan dalam melaksanakan tugas mulianya tersebut kepada pasien.

Selain itu, keterikatan emosional yang dilandasi kecintaan perawat terhadap bidang kerjanya pun memegang peran penting untuk munculnya perilaku Askep yang menekankan kebutuhan biopsikososiospiritual pasien. Perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo merasa bangga dapat menjadi bagian dari bidang kerja yang ditekuninya, sehingga menunjukkannya dalam bentuk perilaku kerja yang menekankan tercapainya kepuasan pasien atas Askep yang didapatkan.

Keterikatan terhadap bidang kerja keperawatan yang dilandasi adanya dorongan dari luar diri perawat (misalnya imbalan yang diterima jika ia tetap bertahan atau kerugian yang akan dialami jika memutuskan keluar dari bidang kerjanya) tidak berperan signifikan dalam mengantarai pengaruh iklim kerja pelayanan yang cukup menyenangkan terhadap frekuensi munculnya perilaku asuhan keperawatan yang menitikberatkan pada kebutuhan pasien. Hal ini bisa terjadi dikarenakan perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo yang mempunyai landasan *continuance occupational commitment* lebih fokus pada upaya untuk bekerja secara sungguh-sungguh guna menghindari kemungkinan ia tidak lagi menjalani profesinya. Dengan demikian, tampak bahwa orientasi perawat yang bersangkutan belum sepenuhnya diarahkan bagi upaya pemenuhan kebutuhan biopsikososiospiritual pasien melainkan lebih kepada pemenuhan tuntutan tugas.

Kondisi tersebut memungkinkan perawat untuk tetap bekerja secara sungguh-sungguh dalam menjalankan fungsi pelayanan tanpa harus didukung dengan iklim pelayanan yang menyenangkan. Bahkan jika kondisi lingkungan kerja dirasa kurang kondusif untuk mendukung fungsi pelayanan bagi pasien, ia akan tetap menyediakan Askep, antara lain *caring behavior*, yang dituntut darinya selama hal itu berarti ia tidak harus beralih profesi.

Perawat IRNA Bedah yang mempunyai keterikatan emosional dengan bidang kerjanya termotivasi untuk memberikan kontribusi yang lebih berarti bagi pekerjaannya. Menampilkan *caring behavior* yang merupakan esensi dari bidang kerja keperawatan menjadi salah satu manifestasi kebanggaan perawat terhadap

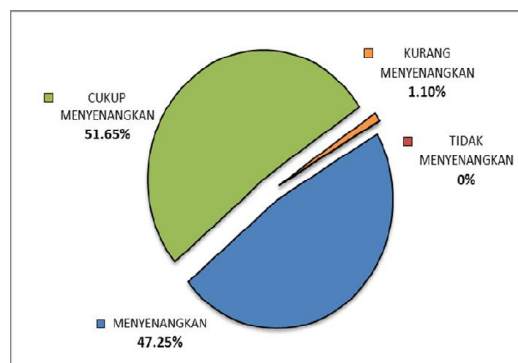
profesi yang ia tekuni, sehingga *affective occupational commitment* yang ia miliki menjadi bermakna untuk diterapkan di RSUD Dr. Soetomo.

Adanya tanggung jawab moral perawat IRNA Bedah mengharuskan ia mengabdikan tenaga serta waktu bagi profesi yang telah dipilihnya untuk ditekuni. Oleh karena itu, menampilkan *caring behavior* kepada pasien merupakan bentuk aktualisasi dari upaya perawat untuk menunaikan rasa keharusan dan kewajiban berkontribusi kepada bidang kerja keperawatan. Dengan demikian, perawat akan merasa panggilan hati nurani (*calling*) untuk menolong sesama telah terpenuhi melalui Askep kepada pasien yang dilakukannya di RSUD Dr. Soetomo.

3.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Secara umum, suasana kerja dalam hal pelayanan di lingkup RSUD Dr. Soetomo dipersepsikan oleh perawat IRNA Bedah sebagai iklim kerja yang menyenangkan dan mengarah ke suasana kerja kondusif, mendukung pelayanan pasien. Hal ini tampak pada Gambar 2, dimana sebagian besar perawat (98, 90%) beranggapan *service climate* di RSUD Dr. Soetomo tergolong menyenangkan.

Gambar 2. Gambaran Umum *Service Climate*



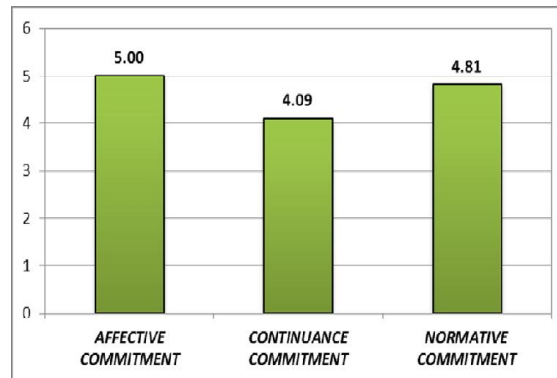
Dari 5 dimensi *service climate* yang telah diukur, yang dianggap paling *favorable* yaitu *managerial practices* (76,92%) sedangkan dimensi yang dianggap paling *unfavorable* yaitu *internal service* (19,78%). Hal ini berarti perawat IRNA Bedah merasa banyak mendapat dukungan RSUD Dr. Soetomo melalui tindakan-tindakan konkrit berupa dukungan dan penghargaan yang diperoleh dari atasan langsungnya, yaitu Kepala Ruangan atau Wakil Kepala Ruangan.

Di sisi lain, perawat IRNA Bedah mempersepsikan RSUD Dr. Soetomo kurang memberikan dukungan dalam hal pelayanan dari bagian atau unit kerja lain yang terkait. Landasan terbentuknya *service climate* yang kondusif menjadi kurang kokoh, disebabkan kurangnya koordinasi antar unit kerja yang terkait sehingga menghambat pula upaya perawat dalam melayani pasien secara optimal. Perawat IRNA Bedah merasa bahwa SDM lain yang ada di RSUD Dr. Soetomo kurang memudahkan, memfasilitasi, dan memberikan pelayanan kepada mereka (selaku *internal customer*) sebagaimana yang dilakukan dalam melayani pasien yang merupakan *external customer*.

Gambar 3 menunjukkan nilai rata-rata skor tertinggi ada pada *affective occupational commitment*, disusul kemudian *normative occupational commitment*. Nilai rata-rata skor terendah terdapat pada *continuance occupational commitment*. Tampak pula bahwa komposisi profil *occupational commitment* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo tersebar hampir merata. Antar komponen *occupational commitment* yang mendasari keterikatan perawat terhadap bidang kerjanya tidak menunjukkan variasi yang mencolok, yang berarti perawat IRNA Bedah RSUD

Dr. Soetomo mempunyai dasar keterikatan yang hampir merata, baik komponen *affective (want to)*, *continuance (need to)*, maupun *normative (ought to)*.

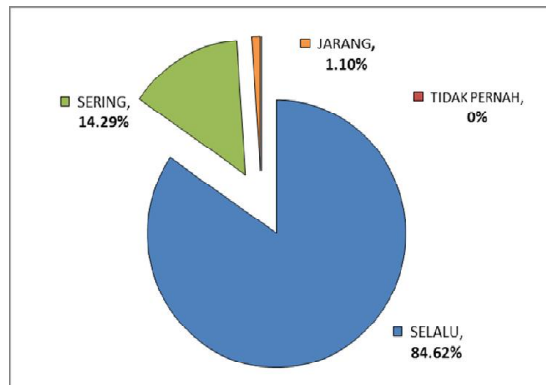
Gambar 3. Gambaran Umum Profil *Occupational Commitment*



Selain *affective occupational commitment*, tampak komponen komitmen lain yang berperan penting dalam mendasari keterikatan perawat IRNA Bedah pada bidang kerjanya. Tidak terdapat perbedaan mencolok pada rata-rata skor *affective* dengan *normative occupational commitment*, sehingga dapat dikatakan komponen *normative occupational commitment* pun mendasari komitmen perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo untuk tetap bertahan menjadi perawat.

Secara keseluruhan, pada Gambar 4 tampak tingginya frekuensi perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo dalam menampilkan *caring behavior*. Sebagian besar perawat (84,62%) IRNA Bedah menilai dirinya selalu menampilkan *caring behavior* kepada pasien. Artinya, perawat IRNA Bedah bertingkah laku konsisten, selalu menampilkan kepedulian serta ketulusan menangani pasien melalui Askep. Hanya sebagian kecil perawat yang menilai bahwa dirinya sering, bahkan jarang menunjukkan *caring behavior* dalam melakukan Askep kepada pasien.

Gambar 4. Gambaran Umum *Caring Behavior*



Dimensi *caring behavior* yang selalu ditunjukkan oleh perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo, yakni *doing for*. Hal ini berarti bahwa perawat IRNA Bedah telah menunjukkan kesediaan diri serta keterampilan profesional dalam membantu pemulihan pasien melalui tindakan yang ditujukan untuk melindungi keamanan dan juga kenyamanan di lingkungan sekitar, menjaga martabat dan kehormatan pasien, dan menghargai privasi atau rahasia pasien.

Di sisi lain, dimensi *caring behavior* yang jarang ditunjukkan perawat kepada pasien ialah *being with*. Hal tersebut mengindikasikan perawat IRNA Bedah jarang memberikan dukungan dan jarang bersikap terbuka dalam proses komunikasi dengan pasien dan/atau keluarganya. Perawat jarang pula berupaya mengurangi kemungkinan pasien mengalami emosi negatif yang mungkin muncul selama proses pemulihan. Sikap perawat justru terkesan menjaga jarak dan enggan untuk membina komunikasi terapeutik dengan pasien. Sebagai akibatnya, pasien pun merasa kurang diperhatikan dan bahkan merasa ditelantarkan saat dirawat di RSUD Dr. Soetomo.

Caring behavior perawat IRNA Bedah kepada pasien teramati melalui adanya pemahaman terhadap kondisi pasien serta upaya membantunya melewati masa kritis, agar ia dapat pulang sembuh dan beraktivitas seperti semula. Perawat yang selalu menunjukkan *caring behavior* memiliki dedikasi profesional untuk memfasilitasi pasien sesuai karakteristik kasus bedah yang dialaminya, sehingga mampu tampil sigap, cepat tanggap, mampu bertindak cekatan dan bersikap peka terhadap kondisi pasien.

IV. Simpulan dan Saran

4.1. Simpulan

1. *Service climate* berpengaruh signifikan terhadap *caring behavior* yang ditampilkan perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo kepada pasien apabila melalui mediasi *occupational commitment* terhadap bidang kerja keperawatan. Jika *service climate* makin dipersepsikan secara positif dan disertai keterikatan terhadap profesinya, semakin sering pula *caring behavior* ditampilkan oleh perawat.
2. Komponen *occupational commitment* yang paling berperan sebagai mediator dalam mengantarai hubungan pengaruh tersebut adalah *normative occupational commitment*. *Continuance occupational commitment* tidak memiliki peranan signifikan dalam mengantarai pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior* perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo kepada pasien.

3. Sebagian besar perawat IRNA Bedah beranggapan *service climate* di lingkup organisasi RSUD Dr. Soetomo merupakan iklim kerja yang cukup menyenangkan dan kondusif untuk mendukung pelayanan pasien. Dari gambaran tiap dimensi *service climate*, tampak bahwa *managerial practices* paling banyak dipersepsikan menyenangkan sedangkan dimensi yang dianggap masih kurang menyenangkan ialah *internal service*.
4. Gambaran hasil penelitian menunjukkan *occupational commitment* dengan ketiga komponennya menunjukkan komposisi profil yang hampir merata dan tidak terdapat perbedaan yang terlalu menonjol. Walaupun demikian masih terlihat jelas bahwa keterikatan perawat terhadap bidang kerjanya lebih banyak didasari komponen bersifat *affective (want to)* yang diperoleh dari pengalaman positif dan juga kebanggaan terhadap profesi perawat yang ditekuni selama ini. Hal lain yang turut melandasi *occupational commitment* perawat IRNA Bedah terhadap profesinya adalah komponen *normative (ought to)*, sebagai hasil dari tanggung jawab moral dan panggilan hati nurani terhadap bidang kemanusiaan.
5. Sebagian besar perawat IRNA Bedah selalu konsisten menampilkan *caring behavior* kepada pasien saat melakukan asuhan keperawatan. Dimensi yang selalu ditampilkan oleh perawat kepada pasien yaitu *doing for*, yang berarti perawat IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo selalu bersikap profesional dan terampil saat menangani pemulihan

kondisi pasien. Sedangkan dimensi yang paling jarang dimunculkan oleh perawat ialah *being with*, sehingga para perawat IRNA Bedah masih kurang mendukung dan bersikap terbuka kepada pasien atau keluarganya dalam melakukan asuhan keperawatan.

4.2. Saran

Saran teoretis untuk pengembangan ilmu yaitu mengadakan penelitian lanjutan menggunakan variabel sikap kerja lainnya (misalnya *job satisfaction, job involvement, work engagement*) yang mungkin pula berperan sebagai mediator dalam mengantarai pengaruh *service climate* terhadap *caring behavior*. Selain itu, untuk memperoleh kajian yang lebih menyeluruh maka bisa diteliti pula mengenai tingkat kepuasan pasien IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo atas mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat dalam bentuk *caring behavior*.

Saran praktis bagi peningkatan kinerja organisasi di masa datang dapat dilakukan melalui peningkatan mutu *internal service* antar unit kerja yang terkait guna memastikan tercapainya kepuasan, baik untuk pasien maupun untuk pegawai khususnya perawat IRNA Bedah sebagai *internal customer*. RSUD Dr. Soetomo dapat pula menambah jumlah SDM yang tersedia agar rasio perawat dan pasien dapat berimbang, guna menjaga mutu pelayanan yang diberikan. Selain itu, RSUD Dr. Soetomo perlu merancang kebijakan yang dapat menumbuhkan kesediaan perawat IRNA Bedah untuk memberikan dukungan dan bersikap terbuka kepada pasien supaya memberikan pengalaman emosi positif selama proses pemulihan di IRNA Bedah RSUD Dr. Soetomo.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J., & Meyer, J.P. 1997. *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. USA: Sage Publications, Inc.
- Ashkanasy, N.M., Wilderom, C.P., & Peterson, M.F. (eds). 2000. *Handbook of Organizational Culture & Climate*. USA: Sage Publications, Inc.
- Attree, M., & Merchant, J. 1993. *Belajar Merawat di Bangsal Bedah* (terj. *Learning to Care in Surgical Ward*, 2nd ed). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. 2007. *Organizational Behavior*, 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Leinenger, M.M. 1991. *Culture Care Diversity and Universality: A Theory of Nursing*. New York: National League of Nursing Press.
- Muninjaya, A.A.G. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Riduwan & Kuncoro, E.A. 2012. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Schneider, B., & White, S.S. 2004. *Service Quality: Research Perspectives*. USA: Sage Publications, Inc.
- Watson, J. 2005. *Caring Science as Sacred Science*. Philadelphia: Davis Company.
- _____. 2009. *Assessing and Measuring Caring in Nursing and Health Science*, 2nd ed. USA: Springer Publishing Company, Inc.
- World Health Organization. 2000. *Pedoman Perawatan Pasien* (terj. *Nursing Care of The Sick, A Guide for Nurses*). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

DAFTAR RUJUKAN

- Anisah, E. 2013. *Sikap 'Cuek' Perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. Kabar Warta, 6 Januari 2013.
- Basudewo, Y. 2012. *Hubungan Motivasi Intrinsik Menjadi Perawat dengan Caring Perawat di RS Mardi Waluyo Metro Lampung Tengah*. Skripsi Program Studi Psikologi, tidak dipublikasikan. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Bennet, H. & Durkin, M. 2000. The Effects of Organizational Change on Employee Psychological Attachment. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 15 (2), 126–147.
- Blau, G. 2003. Testing for a Four-Dimensional Structure of Occupational Commitment. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. Vol. 76, 469-488.
- Cohen, A. 2007. Dynamics between Occupational and Organizational Commitment in the Context of Flexible Labor Markets: A Review of the Literature and Suggestions for a Future Research Agenda. Universität Bremen: *Institut Technik und Bildung (ITB)-Forschungsberichte*. 26/2007.
- Damayanti, N.A. 2008. *Kontribusi Kinerja Perawat dan Harapan Pasien dalam Dimensi Nonteknik Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kasus Kronis: Suatu Studi Eksplorasi dan Intervensi di Rumah Sakit*. Disertasi Program Studi Kedokteran, tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Indrastuti, Y. 2010. *Analisis Hubungan Perilaku Caring dan Motivasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana Menerapkan Prinsip Etik Keperawatan dalam Asuhan Keperawatan di RSUD Sragen*. Tesis Program Studi Ilmu Keperawatan, tidak dipublikasikan. Depok: Universitas Indonesia.
- Irving, P.G., Coleman, D.F., & Cooper, C.L. 1997. Further Assessment of a Three-Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences Across Occupational. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 82 No. 3, 444-452.
- Kristanti, E.Y. 2010. *RSUD Dr. Soetomo Kekurangan Perawat*. Surabaya Post, 25 Januari 2010.

- Lee, K., Carswell, J.J., & Allen, N.J. 2000. A Meta-Analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person and Work-Related Variables. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 85 No. 5, 799-811.
- Listyanti, A.S. 2011. *Kuota Irna Bedah RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. Suara Surabaya, 13 Februari 2011.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. 1993. Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 78 No. 4, 538-551.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. 1991. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. Vol. 1 No. 1, 61-89.
- Meyer, J.P., Allen & Maltin, E.R. 2010. Employee Commitment and Well-Being: A Critical Review, Theoretical Framework, and Research Agenda. *Journal of Vocational Behavior*, Vol 77, 323-337.
- Prasetyo, D.M. 2009. *Analisis Kinerja RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada Ruang Instalasi Rawat Inap Bedah dengan Pendekatan Balanced Score Card*. Skripsi Program Studi Manajemen, tidak dipublikasikan. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Puspita, M.D. 2012. Hubungan antara Dukungan Sosial dan Makna Kerja sebagai Panggilan (*Calling*) dengan Keterikatan Kerja. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 1.
- RSUD Dr. Soetomo. 2012. Internalisasi Budaya Pelayanan Melalui Program Pelatihan Layanan Sepenuh Hati (LSH). Surabaya: RSUD Dr. Soetomo.
- , 2013. *Profil dan Panduan Informasi RS Pendidikan RSUD Dr. Soetomo*. Surabaya: RSUD Dr. Soetomo.
- Sukarja, I.M. 2001. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan terhadap Kinerja Perawat RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. Tesis Program Studi Ilmu Keperawatan, tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiro, J.M. 2005. Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 90 No. 6, 1217-1227.
- Schneider, B, White, S. S, & Paul, M. C. 1998. Linking Service Climate And Customer Perceptions of Service Quality: Test of A Causal Model. *Journal of Applied Psychology*, Vol 83,150-163.

Swanson, K.M. 1991. Empirical Development of a Middle Range Theory of Caring. *Nursing Research*. Vol 40 (3), 161-166.

-----, 1993. Nursing as Informed Caring for the Well-Being of Others. *IMAGE : Journal of Nursing Scholarship*. Vol 25 (4), 352-357.

-----, 1999. The Effects of Caring, Measurement, and Time on Miscarriage Impact and Women's Well-Being in the First Year Subsequent to Loss. *Nursing Research*. Vol. 48 (6), 288-298.

Trisnawati, H. 2007. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Analisis Format Dokumentasi Asuhan Keperawatan: Studi di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Abstrak Penelitian Kesehatan*. Seri 25.

Widyawati, S. 2012. *Kebutuhan Perawat Masih Tinggi*. Surya Online, 1 November 2012.

<<http://surabaya.tribunnews.com/>> (diakses pada Mei 2013)