

**BUKU REFERENSI**

**FOSTERING PRODUCTIVITY**  
**MILITARY-BASED**  
**HOSPITALS**

**Dr. Dr. (c). drg Vera Dumonda. SH., MH., MARS., CIQnR.**  
**Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si.**  
**Dr. Suparno, S.Pd, M.Pd.**



***FOSTERING PRODUCTIVITY***  
**IN**  
**MILITARY-BASED**  
**HOSPITALS**

Dr. Dr. (c). drg Vera Dumonda. SH., MH., MARS., CIQnR.  
Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si.  
Dr. Suparno, S.Pd, M.Pd.



# **FOSTERING PRODUCTIVITY IN MILITARY-BASED HOSPITALS**

---

Ditulis oleh:

Dr. Dr. (c). drg Vera Dumonda. SH., MH., MARS., CIQnR.  
Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si.  
Dr. Suparno, S.Pd, M.Pd.

---

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang keras memperbanyak, menerjemahkan atau mengutip baik sebagian ataupun keseluruhan isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit.

---



ISBN: 978-634-7012-14-2  
IV + 213 hlm; 18,2 x 25,7 cm.  
Cetakan I, Oktober 2024

**Desain Cover dan Tata Letak:**  
Melvin Mirsal

Diterbitkan, dicetak, dan didistribusikan oleh  
**PT Media Penerbit Indonesia**  
Royal Suite No. 6C, Jalan Sedap Malam IX, Sempakata  
Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan 20131  
Telp: 081362150605  
Email: [ptmediapenerbitindonesia@gmail.com](mailto:ptmediapenerbitindonesia@gmail.com)  
Web: <https://mediapenerbitindonesia.com>  
Anggota IKAPI No.088/SUT/2024



# KATA PENGANTAR

---

Rumah sakit berbasis militer memiliki tantangan dan dinamika tersendiri, mulai dari keterbatasan sumber daya, kebutuhan operasional yang sangat berbeda dibandingkan dengan rumah sakit umum, hingga peran strategisnya dalam mendukung tugas-tugas kemiliteran. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas di sektor ini memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terpadu, melibatkan optimalisasi manajemen sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta penyesuaian dengan kebijakan kesehatan dan pertahanan negara.

Buku referensi ini membahas berbagai aspek penting dalam upaya meningkatkan produktivitas rumah sakit berbasis militer, termasuk strategi manajemen, teknologi, dan inovasi dalam pelayanan kesehatan. Dengan pendekatan berbasis riset dan contoh kasus nyata, buku referensi ini diharapkan dapat menjadi panduan yang bermanfaat bagi pengelola rumah sakit, akademisi, peneliti, serta para praktisi kesehatan dalam upaya peningkatan mutu layanan di rumah sakit militer.

Semoga buku referensi ini dapat memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan di sektor kesehatan dan pertahanan.

Salam hangat.

**TIM PENULIS**



# DAFTAR ISI

---

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Buku .....	2
C. Manfaat Buku .....	7
<b>BAB II PRODUKTIVITAS KARYAWAN (EMPLOYEE PRODUCTIVITY).....</b>	<b>12</b>
A. Pengertian Produktivitas Karyawan .....	12
B. Tujuan Meningkatkan Produktivitas Karyawan .....	13
C. Fungsi Produktivitas .....	14
<b>BAB III KEPUASAN KERJA (JOB SATISFACTION) .....</b>	<b>17</b>
A. Pengertian Kepuasan Kerja.....	17
B. Pentingnya Kepuasan Kerja.....	18
C. Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi.....	19
<b>BAB IV ETIKA KERJA (WORK ETHICS) .....</b>	<b>39</b>
A. Definisi Etika Kerja .....	39
B. Faktor Internal yang Mempengaruhi Etika.....	41
C. Pentingnya Pelatihan Etika Medis Militer .....	57
D. Masa Depan Etika Kerja di Rumah Sakit Militer.....	69
<b>BAB V KOMUNIKASI (COMMUNICATION) .....</b>	<b>93</b>
A. Definisi Komunikasi .....	93
B. Penggunaan Teknologi dalam Komunikasi.....	95
C. Hambatan Komunikasi .....	99
D. Strategi untuk Meningkatkan Komunikasi Antar Unit.....	102
<b>BAB VI KEPINTARAN EMOSIONAL (EMOTIONAL INTELLIGENCE) .....</b>	<b>119</b>
A. Definisi Kepintaran Emosional .....	119
<b>ii</b>	<b>Fostering Productivity in Military-Based Hospital</b>

B.	Komponen Kecerdasan Emosional .....	121
C.	Strategi untuk Meningkatkan Kecerdasan Emosional .....	124
D.	Evaluasi dan Pengukuran Kecerdasan Emosional di Lingkungan Rumah Sakit.....	148
 <b>BAB VII KETERAMPILAN KEPINTARAN EMOSIONAL .....</b>		<b>165</b>
A.	Teknologi Medis yang Baru Muncul.....	165
B.	Keterampilan Kecerdasan Emosional yang Diperlukan untuk Tenaga Medis .....	170
C.	Tantangan dalam Menerapkan Kecerdasan Emosional di Rumah Sakit Militer.....	179
 <b>BAB VIII STUDI KASUS.....</b>		<b>189</b>
A.	Studi Kasus pada Rumah Sakit Militer .....	189
B.	Pembelajaran dari Studi Kasus.....	191
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>197</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>		<b>205</b>
<b>INDEKS .....</b>		<b>207</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS.....</b>		<b>209</b>
<b>SINOPSIS`.....</b>		<b>213</b>





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ilmu manajemen sumber daya manusia tetap menjadi fokus penting pada era revolusi industri 4.0. Meskipun revolusi industri membuat manusia dan beberapa pekerjaan tergantikan, namun unsur manusia tetap menjadi penggerak teknologi di semua industri. Salah satu industri yang sangat membutuhkan unsur sumber daya manusia adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa pada hakikatnya Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi pegawai dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi pegawai yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh pegawai agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Produktivitas merupakan salah satu indikator penting dalam pengelolaan fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit berbasis militer. Rumah sakit militer memiliki peran yang krusial dalam memberikan layanan kesehatan, baik kepada personel militer maupun masyarakat umum, khususnya dalam situasi darurat, bencana, dan operasi militer. Namun, keberadaan rumah sakit berbasis militer sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, baik dari segi manajemen, sumber daya, teknologi, hingga operasional sehari-hari yang harus menyeimbangkan antara kebutuhan militer dan publik.

Dengan adanya tuntutan global terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang semakin tinggi, rumah sakit berbasis militer diharapkan mampu meningkatkan produktivitas tanpa mengorbankan kualitas.

Produktivitas dalam konteks ini tidak hanya terkait dengan efisiensi sumber daya, melainkan juga efektivitas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkelanjutan. Selain itu, rumah sakit militer sering kali harus siap menghadapi situasi darurat seperti konflik bersenjata atau bencana alam, sehingga menuntut adanya sistem yang tangguh dan fleksibel.

Latar belakang buku referensi *Fostering Productivity in Military-Based Hospitals* ini lahir dari kebutuhan untuk memahami bagaimana rumah sakit militer dapat meningkatkan produktivitas secara berkelanjutan. Dalam lingkungan rumah sakit militer, produktivitas melibatkan berbagai aspek, mulai dari manajemen sumber daya manusia, teknologi informasi kesehatan, optimalisasi anggaran, hingga penerapan protokol medis yang efisien. Berbagai inovasi dan strategi juga diperlukan untuk menanggulangi tantangan yang spesifik, seperti pengelolaan logistik medis dalam operasi militer atau penanganan massal dalam skala besar.

## **B. Tujuan Buku**

Tujuan dari buku referensi "*Fostering Productivity in Military-Based Hospitals*" dapat dirumuskan sebagai berikut:

### **1. Mengidentifikasi Tantangan Produktivitas**

Rumah sakit militer menghadapi berbagai tantangan unik dalam upaya meningkatkan produktivitas, yang sering kali lebih kompleks dibandingkan dengan rumah sakit sipil. Pertama, kendala administratif yang muncul dari struktur hierarki militer dapat memperlambat proses pengambilan keputusan, menghambat respons cepat terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, keterbatasan dalam sumber daya manusia, seperti kurangnya personel medis yang terlatih atau rotasi staf yang tinggi, dapat mengakibatkan ketidakstabilan tim, yang berpotensi memengaruhi kualitas perawatan yang diberikan. Manajemen fasilitas dan peralatan juga menjadi tantangan penting, di mana beberapa rumah sakit militer mungkin tidak memiliki akses ke teknologi terkini atau peralatan yang memadai, terutama di lokasi yang terpencil. Keterbatasan ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga dapat menghambat kemampuan rumah sakit untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan

yang optimal. Dalam konteks ini, tantangan produktivitas yang dihadapi rumah sakit militer memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan inovatif untuk mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

## **2. Menyediakan Strategi Peningkatan Kinerja**

Untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja di rumah sakit berbasis militer, penerapan strategi manajerial dan operasional yang tepat menjadi sangat penting. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah penggunaan sistem manajemen berbasis teknologi, seperti *Electronic Health Records* (EHR), yang memungkinkan pengelolaan data pasien secara lebih efisien dan memudahkan akses informasi bagi tenaga medis. Selain itu, pelatihan berkelanjutan untuk staf medis dan non-medis harus diperkuat, guna memastikan bahwa ia memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan dinamis dalam pelayanan kesehatan. Penguatan kolaborasi antar departemen juga menjadi kunci, di mana komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi dalam penanganan pasien dan meminimalkan kesalahan.

Penerapan praktik manajemen waktu yang lebih baik, seperti pengaturan jadwal yang fleksibel dan pemanfaatan teknologi untuk penjadwalan, dapat membantu mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan produktivitas. Dengan mengadopsi pendekatan berbasis data untuk pengambilan keputusan, rumah sakit militer dapat lebih cepat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menerapkan tindakan korektif yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja keseluruhan. Melalui strategi-strategi ini, rumah sakit militer dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan responsif, sekaligus memastikan bahwa ia dapat memenuhi kebutuhan kesehatan pasien dengan lebih baik.

## **3. Memperkuat Kepemimpinan dan Manajemen**

Kepemimpinan yang kuat dan efektif sangat penting dalam menciptakan budaya kerja yang produktif di rumah sakit militer. Pimpinan militer memiliki peran yang krusial dalam menetapkan visi dan misi yang jelas, serta menginspirasi seluruh tim untuk berkomitmen pada tujuan bersama dalam pelayanan kesehatan, perlu membangun lingkungan yang mendukung kolaborasi antara personel militer dan

tenaga medis sipil, dengan mendorong komunikasi terbuka dan saling menghargai. Untuk mencapai hal ini, kepemimpinan harus mengadopsi pendekatan yang inklusif, di mana masukan dari semua pihak, termasuk staf medis, administratif, dan paramedis, dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, pelatihan kepemimpinan dan manajemen yang difokuskan pada keterampilan interpersonal dan manajemen konflik dapat membantu para pemimpin militer untuk lebih efektif dalam menghadapi tantangan yang ada. Dengan menciptakan sinergi antara personel militer dan tenaga medis sipil, rumah sakit militer dapat memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang ada, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Melalui pendekatan kepemimpinan yang efektif, rumah sakit militer tidak hanya akan meningkatkan produktivitas, tetapi juga membangun tim yang solid dan komitmen yang tinggi terhadap misi pelayanan kesehatan.

#### **4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan merupakan langkah krusial dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah penerapan sistem evaluasi kinerja yang terintegrasi, di mana setiap aspek pelayanan diukur dan dianalisis secara berkala. Hal ini memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif bagi tenaga medis dan administrasi rumah sakit. Selain itu, penerapan teknologi informasi, seperti sistem manajemen rumah sakit dan rekam medis elektronik, dapat mengoptimalkan proses perawatan. Dengan teknologi ini, komunikasi antar tim medis menjadi lebih lancar, data pasien lebih terkelola dengan baik, dan waktu tunggu pasien dapat diminimalkan. Kombinasi antara evaluasi kinerja yang sistematis dan pemanfaatan teknologi akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan meningkatkan kepuasannya terhadap layanan kesehatan yang diterima.

#### **5. Memfasilitasi Inovasi dalam Layanan Kesehatan**

Memfasilitasi inovasi dalam layanan kesehatan adalah kunci untuk memastikan rumah sakit militer tetap relevan dan efisien dalam memberikan perawatan kepada pasien. Salah satu langkah yang dapat

diambil adalah dengan melakukan kolaborasi dengan penyedia teknologi medis dan institusi riset untuk mengadopsi solusi inovatif yang sedang berkembang. Rumah sakit militer dapat memanfaatkan teknologi terkini, seperti telemedicine, yang memungkinkan konsultasi jarak jauh antara dokter dan pasien, serta penggunaan alat diagnostic berbasis AI yang meningkatkan akurasi dan kecepatan diagnosis. Selain itu, penerapan sistem manajemen rumah sakit yang berbasis cloud dapat membantu dalam pengelolaan data dan proses administratif, sehingga mengurangi beban kerja staf dan meningkatkan efisiensi operasional. Penting juga untuk melibatkan tenaga kesehatan dalam proses inovasi ini melalui pelatihan dan workshop, sehingga dapat memahami dan memanfaatkan teknologi baru secara efektif. Dengan mengintegrasikan inovasi terkini dalam praktik medis dan manajerial, rumah sakit militer tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas, tetapi juga meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien, sehingga memenuhi tuntutan layanan kesehatan yang terus berkembang.

## **6. Meningkatkan Kolaborasi Antar Departemen**

Meningkatkan kolaborasi antar departemen dalam rumah sakit militer sangat penting untuk meminimalkan hambatan operasional dan meningkatkan hasil produktivitas. Koordinasi yang efektif antara berbagai divisi, seperti medis, administrasi, dan dukungan logistik, memungkinkan alur komunikasi yang lebih baik, sehingga informasi dapat mengalir dengan lancar dan cepat. Hal ini membantu dalam penanganan pasien yang lebih efisien, mengurangi waktu tunggu, serta memastikan bahwa setiap personel memahami peran dan tanggung jawabnya dalam proses perawatan. Selain itu, kolaborasi antar departemen dapat memperkuat tim dalam menghadapi tantangan yang ada, seperti dalam situasi darurat atau penanganan pasien dengan kondisi kompleks. Penggunaan teknologi komunikasi yang modern, seperti platform kolaboratif dan aplikasi manajemen proyek, juga dapat memfasilitasi integrasi antar departemen, memungkinkan tim untuk bekerja secara sinergis. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, rumah sakit militer tidak hanya dapat meningkatkan produktivitas, tetapi juga memberikan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas kepada pasien, serta membangun budaya kerja yang lebih harmonis dan responsif.

## **7. Menyediakan Studi Kasus dan Best Practices**

Menyediakan studi kasus dan praktik terbaik dari rumah sakit militer di berbagai negara merupakan langkah penting dalam berbagi pengetahuan dan pengalaman yang dapat memberikan inspirasi bagi lingkungan serupa. Contohnya, rumah sakit militer di Amerika Serikat telah berhasil menerapkan model perawatan berbasis tim yang mengintegrasikan berbagai disiplin ilmu untuk meningkatkan hasil perawatan pasien. Di Inggris, penggunaan sistem rekam medis elektronik telah meningkatkan efisiensi dan keamanan data pasien, yang dapat diadopsi oleh rumah sakit militer lainnya. Selain itu, studi kasus mengenai inovasi dalam manajemen rantai pasokan di rumah sakit militer di Australia menunjukkan bagaimana pengelolaan logistik yang efektif dapat mempengaruhi ketersediaan obat dan peralatan medis, sehingga mendukung pelayanan yang optimal. Dengan membahas contoh-contoh konkret ini, rumah sakit militer dapat belajar dari pengalaman satu sama lain, memahami tantangan yang telah dihadapi, serta strategi yang telah terbukti berhasil. Hal ini tidak hanya memperkuat kapasitas pelayanan kesehatan, tetapi juga membangun jaringan kolaborasi internasional yang memungkinkan pertukaran informasi dan pengembangan praktik terbaik yang lebih luas.

## **8. Mengembangkan Kapasitas Sumber Daya Manusia**

Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia di rumah sakit militer adalah aspek fundamental dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelatihan dan pengembangan keterampilan untuk tenaga medis dan non-medis harus menjadi prioritas utama, mengingat tantangan yang terus berkembang dalam dunia kesehatan. Program pelatihan yang berkelanjutan dapat mencakup pelatihan klinis, manajerial, serta pelatihan dalam penggunaan teknologi terbaru, seperti sistem rekam medis elektronik dan telemedicine. Selain itu, penting untuk menyediakan kesempatan bagi tenaga kesehatan untuk mengikuti konferensi, seminar, dan workshop guna memperluas pengetahuan dan keterampilan. Pembelajaran berbasis pengalaman, seperti simulasi dan rotasi jabatan, juga sangat berharga dalam membekali staf dengan keterampilan praktis yang diperlukan dalam situasi nyata. Melalui pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang komprehensif,

rumah sakit militer tidak hanya dapat memastikan bahwa tenaga kerja siap menghadapi tantangan yang ada, tetapi juga dapat meningkatkan moral dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien.

### **C. Manfaat Buku**

Berikut adalah beberapa manfaat dari buku referensi *Fostering Productivity in Military-Based Hospitals*:

#### **1. Panduan Praktis**

Buku ini berfungsi sebagai panduan praktis yang dirancang khusus untuk pengelola rumah sakit militer, memberikan strategi dan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam berbagai aspek pelayanan kesehatan. Dengan pendekatan yang sistematis, buku ini membahas berbagai faktor yang memengaruhi kinerja rumah sakit, mulai dari manajemen sumber daya manusia hingga penerapan teknologi informasi. Melalui analisis mendalam dan rekomendasi berbasis bukti, pengelola dapat memahami praktik terbaik yang telah terbukti efektif di berbagai institusi. Buku ini juga membahas alat dan teknik untuk memantau dan mengevaluasi kinerja, sehingga memungkinkan pengelola untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan. Selain itu, panduan ini memberikan wawasan tentang cara membangun budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif, sehingga mendorong semua staf untuk berkontribusi aktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, buku ini menjadi sumber daya yang sangat berharga dalam upaya menciptakan rumah sakit militer yang lebih produktif dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

#### **2. Studi Kasus Nyata**

Dengan menyertakan studi kasus nyata dari berbagai rumah sakit militer di seluruh dunia, buku ini memberikan contoh konkret yang dapat diadaptasi dan diterapkan dalam konteks lokal, sehingga pembaca dapat belajar dari pengalaman yang telah terbukti berhasil. Setiap studi kasus membahas tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan oleh masing-masing institusi, memberikan wawasan berharga tentang praktik

terbaik yang dapat diimplementasikan di rumah sakit militer lainnya. Misalnya, buku ini mungkin menceritakan tentang bagaimana sebuah rumah sakit militer di Eropa berhasil mengurangi waktu tunggu pasien melalui penerapan sistem triase yang efisien, atau bagaimana rumah sakit lain meningkatkan kolaborasi antar tim medis untuk menangani situasi darurat. Dengan memberikan konteks dan detail yang mendalam, pembaca tidak hanya memperoleh informasi teoritis, tetapi juga mendapatkan inspirasi dan strategi praktis yang relevan dengan kebutuhan dan kondisi spesifik. Hal ini memfasilitasi transfer pengetahuan yang lebih efektif dan meningkatkan kemampuan rumah sakit militer untuk mengadaptasi dan berinovasi dalam layanan kesehatan yang diberikan.

### **3. Inovasi dan Teknologi**

Buku ini secara komprehensif menjelaskan bagaimana inovasi dan teknologi terkini dapat diintegrasikan ke dalam praktik pelayanan kesehatan, memberikan wawasan mendalam tentang cara memanfaatkan alat dan sistem baru untuk meningkatkan hasil perawatan pasien. Dengan fokus pada tren terbaru seperti telemedicine, rekam medis elektronik, dan penggunaan kecerdasan buatan, buku ini membekali pengelola rumah sakit militer dengan pengetahuan yang diperlukan untuk mengadopsi solusi inovatif yang dapat memperbaiki proses diagnosis dan perawatan. Selain itu, penjelasan tentang penerapan sistem manajemen rumah sakit berbasis teknologi dapat membantu mengoptimalkan alur kerja, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan ilustrasi konkret mengenai bagaimana teknologi telah berhasil diimplementasikan di rumah sakit militer di berbagai negara, buku ini memudahkan pembaca untuk memahami dan mengadaptasi teknologi tersebut dalam konteks lokal. Dengan mengintegrasikan inovasi dan teknologi dalam pelayanan kesehatan, rumah sakit militer tidak hanya dapat meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan, tetapi juga mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan masa depan dalam dunia kesehatan yang terus berkembang.

### **4. Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Buku ini menekankan pentingnya pengembangan sumber daya manusia sebagai salah satu pilar utama dalam meningkatkan kualitas

layanan kesehatan di rumah sakit militer. Dengan memberikan strategi yang jelas untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan, buku ini membantu pengelola dalam merancang program yang dapat meningkatkan kapasitas tenaga medis dan non-medis. Pendekatan yang diusulkan mencakup pelatihan berbasis kompetensi, workshop, dan program pendidikan berkelanjutan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik staf di berbagai tingkatan. Selain itu, buku ini juga membahas pentingnya menciptakan budaya pembelajaran yang berkelanjutan, di mana anggota tim didorong untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dengan mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, rumah sakit militer dapat memastikan bahwa tenaga kerja lebih kompeten dan siap menghadapi tantangan yang ada, termasuk penanganan situasi darurat dan peningkatan kompleksitas pasien. Hasilnya adalah peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan efisiensi operasional, yang semuanya berkontribusi pada misi keseluruhan rumah sakit dalam menyediakan perawatan kesehatan yang optimal bagi anggota militer dan masyarakat.

## **5. Meningkatkan Kolaborasi**

Buku ini menggarisbawahi pentingnya kolaborasi antar departemen dalam rumah sakit militer sebagai kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sinergis dan efektif. Dengan membahas berbagai pendekatan untuk meningkatkan kerjasama antara tim medis, administratif, dan dukungan logistik, buku ini memberikan panduan yang jelas tentang bagaimana mengurangi hambatan operasional yang sering menghalangi alur kerja. Salah satu cara yang diusulkan adalah melalui pengembangan komunikasi yang terbuka dan transparan, yang memungkinkan setiap anggota tim untuk berbagi informasi dan masukan dengan lebih baik. Selain itu, buku ini juga mendorong pelaksanaan pertemuan rutin dan sesi brainstorming, di mana semua departemen dapat berkolaborasi untuk merumuskan solusi terhadap tantangan yang dihadapi. Dengan menciptakan budaya kolaboratif, rumah sakit militer dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pengambilan keputusan, dan akhirnya meningkatkan hasil layanan yang diberikan kepada pasien. Hasilnya, tidak hanya kepuasan pasien yang meningkat, tetapi juga moral dan motivasi tenaga kerja, yang semuanya

berkontribusi pada pencapaian tujuan bersama dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi.

## **6. Pemecahan Masalah**

Buku ini menyediakan pendekatan analitis yang komprehensif terhadap berbagai tantangan yang dihadapi rumah sakit militer, menjadikannya sebagai sumber yang sangat berharga untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan memanfaatkan metode analisis yang sistematis, buku ini membantu pengelola dalam mengidentifikasi akar permasalahan serta mengevaluasi berbagai solusi yang mungkin. Pendekatan ini mencakup pengumpulan dan analisis data, diskusi tentang dampak berbagai opsi, serta penerapan teknik pemecahan masalah yang berbasis bukti. Melalui contoh kasus dan skenario nyata, pembaca dapat belajar tentang cara mengatasi masalah yang sering muncul, seperti keterbatasan sumber daya, manajemen waktu, dan koordinasi antar tim. Dengan membekali pengelola rumah sakit dengan alat dan teknik analitis, buku ini tidak hanya meningkatkan kemampuan dalam mengatasi tantangan yang ada, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih informed dan strategis. Hal ini pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional di rumah sakit militer, memastikan bahwa perawatan yang diberikan selalu memenuhi standar tinggi yang diharapkan.

## **7. Visi Strategis**

Buku ini berperan penting dalam membantu pengelola rumah sakit militer merumuskan visi strategis yang jelas untuk masa depan, yang merupakan langkah krusial dalam perencanaan jangka panjang dan adaptasi terhadap perubahan dalam lanskap kesehatan global. Dengan memberikan kerangka kerja untuk menetapkan tujuan dan sasaran yang terukur, buku ini mendorong pengelola untuk mempertimbangkan berbagai faktor, seperti perkembangan teknologi, kebutuhan pasien yang terus berubah, dan dinamika kebijakan kesehatan. Melalui pendekatan yang berbasis pada analisis situasional dan proyeksi tren masa depan, buku ini memfasilitasi pemikiran strategis yang memungkinkan rumah sakit untuk merespons tantangan dan peluang yang muncul. Selain itu, penekanan pada kolaborasi dan keterlibatan seluruh anggota tim dalam

proses perumusan visi membantu menciptakan komitmen bersama terhadap tujuan yang ditetapkan. Dengan merumuskan visi strategis yang komprehensif, rumah sakit militer dapat menavigasi perubahan dengan lebih efektif, memastikan bahwa ia tetap relevan dan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi kepada pasien dalam berbagai situasi, baik saat ini maupun di masa mendatang.



## BAB II

# PRODUKTIVITAS KARYAWAN (EMPLOYEE PRODUCTIVITY)

---

---

### A. Pengertian Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan harus didasarkan pada pengelompokan pekerjaan menjadi beberapa tugas dan menugaskannya dengan tepat hingga proyek selesai. Produktivitas tenaga kerja berkaitan dengan jumlah (volume) output yang diperoleh dari setiap pekerja. Produktivitas atau kinerja karyawan atau tenaga kerja (dalam hal produktivitas, efisiensi dan efektivitas) dapat dinyatakan sebagai satuan keluaran per jam kerja atau satuan keluaran per shift (Banya, 2017). Berdasarkan definisi ini maka salah satu standar pengukuran produktivitas yaitu output per jam pekerja. Beberapa pendapat ahli lainnya menghubungkan produktivitas dengan pengukuran tugas atau target yang harus dipenuhi, bukan jam atau hari. Produktivitas karyawan adalah produktivitas, efisiensi, dan efektivitas sebagai satuan keluaran per jam kerja atau satuan keluaran per shift (Banya, 2017).

Sejak awal industrialisasi, pengurangan waktu produksi dan tenaga kerja telah menjadi tujuan utama banyak industri. Pengurangan ini berarti peningkatan produktivitas tenaga kerja. Namun, peningkatan efisiensi tenaga kerja juga menunjukkan bahwa tingkat produksi yang sama kini dapat dicapai dengan mempekerjakan lebih sedikit orang. Antara tahun 1900 dan 1930an, kurangnya lapangan kerja menjadi perhatian utama. Pekerjaan hilang karena perusahaan manufaktur mengurangi biaya tenaga kerja dengan mengganti pekerja dengan mesin. Produktivitas tenaga kerja berfokus pada isu ketenagakerjaan dan menunjukkan bahwa kurangnya lapangan kerja berdampak kecil terhadap produktivitas. Sedangkan menurut Ongaki & Otundo (2015) produktivitas karyawan adalah jumlah barang dan jasa yang dihasilkan

seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Produktivitas karyawan merupakan penilaian terhadap efisiensi seorang pekerja atau sekelompok pekerja (Hanaysha, 2016).

## **B. Tujuan Meningkatkan Produktivitas Karyawan**

Meningkatkan produktivitas karyawan telah menjadi salah satu tujuan terpenting bagi beberapa organisasi. Hal ini karena tingkat produktivitas karyawan yang lebih tinggi memberikan berbagai keuntungan bagi organisasi dan karyawannya. Misalnya, produktivitas yang lebih tinggi akan menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang baik, profitabilitas yang besar, dan kemajuan sosial yang lebih baik. Selain itu, pekerja yang lebih produktif dapat memperoleh upah/gaji yang lebih baik, kondisi kerja yang lebih baik, dan kesempatan kerja yang lebih baik. Selain itu, produktivitas yang lebih tinggi cenderung memaksimalkan keunggulan kompetitif organisasi melalui pengurangan biaya dan peningkatan kualitas output yang tinggi. Semua manfaat tersebut menjadikan produktivitas karyawan patut mendapat perhatian. Menurut Hanaysha (2016) produktivitas adalah penilaian terhadap efisiensi seorang pekerja atau sekelompok pekerja.

Untuk mengukur produktivitas karyawan, Hanaysha mengusulkan penggunaan beberapa indikator yang berfokus pada kinerja individu dan hasil kerja. Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai setiap indikator tersebut:

1. Saya melakukan banyak pekerjaan setiap hari: Indikator ini menilai kuantitas kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam sehari. Karyawan yang produktif diharapkan mampu menyelesaikan banyak tugas atau proyek dalam rentang waktu tertentu. Pengukuran ini penting karena memberikan gambaran awal mengenai kemampuan karyawan dalam mengelola waktu dan beban kerja.
2. Saya menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien: Indikator ini mengukur kecepatan dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang mampu menyelesaikan tugas dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas dianggap lebih produktif. Efisiensi mencakup penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil yang maksimal, sehingga karyawan dapat menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang sama.

3. Saya memiliki standar penyelesaian tugas yang tinggi: Indikator ini mencerminkan komitmen karyawan terhadap kualitas pekerjaan. Karyawan dengan standar penyelesaian tugas yang tinggi tidak hanya fokus pada kuantitas, tetapi juga memastikan bahwa setiap tugas diselesaikan dengan baik. Hal ini penting untuk menjaga reputasi dan integritas organisasi, karena kualitas pekerjaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dan keberhasilan tim.
4. Pekerjaan saya hasilnya berkualitas tinggi: Indikator ini menilai kualitas hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan. Karyawan yang produktif tidak hanya menyelesaikan tugas, tetapi juga memastikan bahwa hasil kerja memenuhi atau melebihi ekspektasi. Penilaian kualitas dapat mencakup umpan balik dari rekan kerja, atasan, dan pelanggan, serta pencapaian target yang ditetapkan.
5. Saya selalu melampaui target tim kami: Indikator ini mengukur kemampuan karyawan untuk melebihi ekspektasi dan target yang telah ditetapkan oleh tim. Karyawan yang secara konsisten melampaui target menunjukkan dedikasi dan motivasi yang tinggi, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan. Ini juga menunjukkan kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan tim secara keseluruhan.

### **C. Fungsi Produktivitas**

Produktivitas merupakan fungsi dari teknologi, kemampuan staf, dan motivasi, serta faktor lingkungan seperti sikap masyarakat, perubahan kebijakan, dan karakteristik klien, perbaikan harus fokus pada faktor ini (Holzer & Lee, 2005). Penelitian yang dilakukan oleh Wolfeld (2010) mengkaji pengukuran produktivitas karyawan dengan menggunakan beberapa indikator pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi individu mengenai kinerja di tempat kerja. Berikut adalah penjelasan lengkap tentang indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini dan temuan yang dihasilkan:

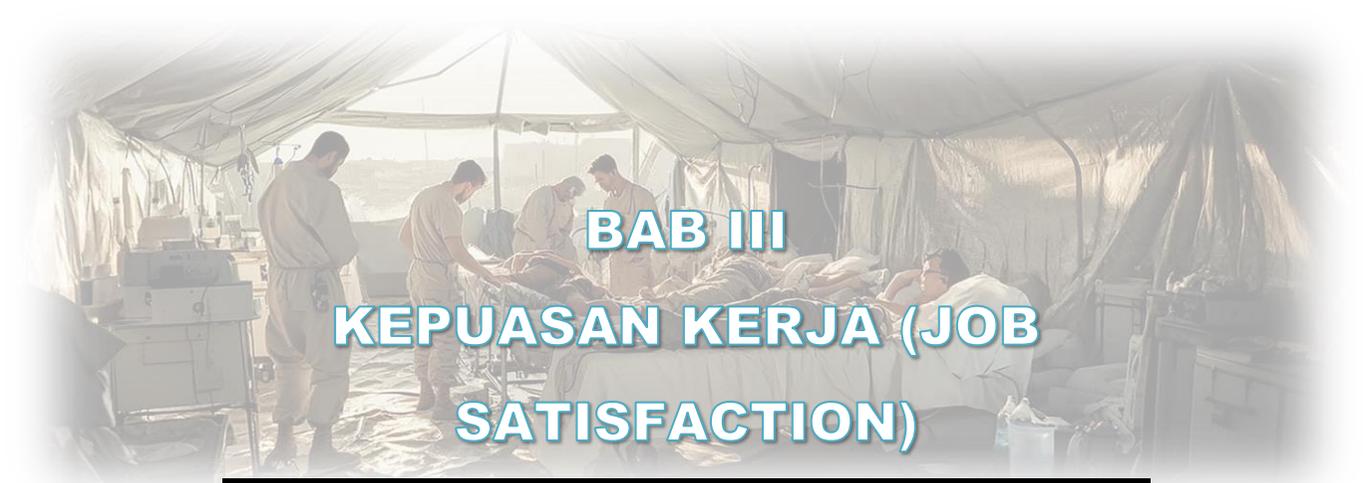
1. Saya produktif di tempat kerja: Indikator ini mengukur persepsi karyawan terhadap tingkat produktivitas sendiri. Pernyataan ini mencerminkan keyakinan individu mengenai kontribusinya terhadap hasil kerja dan efektivitasnya dalam menjalankan tugas. Ketika

karyawan merasa produktif, cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik: Pertanyaan ini mengevaluasi kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas dengan baik dan sesuai standar yang ditetapkan. Penyelesaian tugas yang baik tidak hanya mencakup aspek kuantitas, tetapi juga kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Karyawan yang percaya bahwa dapat menyelesaikan tugas dengan baik akan memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam menjalankan tanggung jawab.
3. Saya memenuhi tanggung jawab yang ditentukan dalam uraian pekerjaan: Indikator ini menilai seberapa baik karyawan dapat memenuhi tanggung jawab dan kewajiban yang telah ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan. Memenuhi tanggung jawab ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif, di mana setiap anggota tim berkontribusi sesuai dengan perannya masing-masing.
4. Saya melakukan tugas yang diharapkan dariku: Pertanyaan ini mencerminkan seberapa baik karyawan dapat memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh atasan atau rekan kerja. Karyawan yang merasa mampu melakukan tugas sesuai harapan cenderung lebih puas dengan pekerjaan, yang dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kinerja keseluruhan.

Temuan dari penelitian Wolfeld menunjukkan bahwa semakin banyak individu berbagi informasi dengan anggota kelompok, semakin tinggi kinerja dan produktivitas kelompok secara keseluruhan. Hal ini menegaskan pentingnya komunikasi yang terbuka dan kolaborasi dalam tim. Ketika anggota kelompok berbagi informasi, ide, dan sumber daya, dapat bekerja sama lebih efektif untuk mencapai tujuan bersama. Pembagian informasi juga memungkinkan pemecahan masalah yang lebih baik, inovasi, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan kinerja tim. Oleh karena itu, meningkatkan produktivitas merupakan tantangan mendasar bagi perusahaan di masa depan. Produktivitas kerja saat ini berkaitan dengan upaya fokus pada penyebaran pengetahuan, mesin, dan teknologi. Menurut Sutrisno & Sunarsi (2019) Produktivitas adalah hubungan antara keluaran (barang atau jasa) dan masukan (tenaga kerja, bahan, uang).





# BAB III

## KEPUASAN KERJA (JOB SATISFACTION)

---

---

### A. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan karyawan merupakan suatu sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya yang menunjukkan betapa menyenangkannya karyawan mengalaminya. Kepuasan karyawan dapat dipelajari secara umum atau dengan fokus pada aspek pekerjaan tertentu (contoh rekan kerja, konten pekerjaan, dan gaji). Penilaian kepuasan karyawan sudah terjadi sejak tahun 1930an. Teori kepuasan yang terbanyak adalah teori motivator-hygiene, teori karakteristik pekerjaan, teori ekuitas, teori rentang pengaruh, dan pendekatan disposisional. Teori motivator-hygiene muncul dari studi empiris Frederick Herzberg pada tahun 1960an. Herzberg meminta karyawan untuk menceritakan kejadian yang meningkatkan atau menurunkan kepuasan kerja dan menemukan bahwa faktor-faktor yang disebut sebagai penentu kepuasan (motivator) berbeda dengan faktor penentu ketidakpuasan (faktor kebersihan).

Herzberg menyimpulkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan bukanlah hal yang berlawanan melainkan independen, sehingga memerlukan dua skala yang terpisah. Meskipun ketiadaan faktor kebersihan menimbulkan ketidakpuasan dan kehadiran faktor-faktor tersebut tidak cukup untuk menimbulkan kepuasan, namun faktor-faktor motivator menimbulkan kepuasan, meskipun ketiadaan faktor-faktor tersebut tidak menimbulkan ketidakpuasan. Motivator yang diidentifikasi dalam penelitian Herzberg adalah prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, dan pekerjaan itu sendiri. Kebijakan dan administrasi perusahaan, pengawasan, hubungan interpersonal, dan kondisi kerja diidentifikasi sebagai faktor kebersihan. Herzberg

menyimpulkan bahwa karyawan mempunyai dua kebutuhan dasar yang berbeda: kebutuhan untuk menghindari kendali orang lain dan kebutuhan untuk mengembangkan kepribadian (Miller, 2016). Teori Herzberg ini sering digunakan karena sangat berkaitan dengan kondisi di perusahaan.

## **B. Pentingnya Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja adalah jumlah atau tingkat kepuasan dan kepuasan yang dipupuk seorang karyawan terhadap pekerjaannya secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan kepuasannya terhadap pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, supervisor, dan kebijakan di tempat kerja (Fahed-Sreih, 2020). Pentingnya kepuasan kerja karyawan telah banyak ditekankan dalam literatur karena pengaruh positifnya terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting agar karyawan dapat bertahan dalam organisasi. Memahami perbedaan generasi di antara generasi yang berbeda dan persepsinya terhadap kepuasan kerja adalah hal yang sangat besar dan paling penting. Organisasi harus mengetahui apa yang sebenarnya memuaskan seseorang agar tetap bertahan dalam organisasi, karena pegawai yang puas akan bekerja untuk kepentingan organisasi, yang pada akhirnya akan menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kang dan Sung (2017) mengukur kepuasan karyawan dengan menggunakan beberapa pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi perasaan dan sikap individu terhadap organisasi tempatnya bekerja. Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam buku ini dan makna di baliknya:

1. Saya senang dengan perusahaan ini: Pertanyaan ini mengukur tingkat kepuasan dan kebahagiaan karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Ketika karyawan menyatakan bahwa ia "senang" dengan perusahaan, ini mencerminkan perasaan positif terhadap budaya perusahaan, lingkungan kerja, dan hubungan dengan rekan kerja serta manajemen. Kepuasan karyawan yang tinggi seringkali berhubungan dengan keterlibatan yang lebih besar, komitmen terhadap organisasi, dan rendahnya tingkat pergantian karyawan. Karyawan yang merasa bahagia di tempat kerja cenderung lebih

produktif, berkontribusi lebih banyak terhadap tim, dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan organisasi.

2. Baik organisasi maupun saya mendapat manfaat dari hubungan tersebut: Pertanyaan ini menilai persepsi karyawan tentang mutualisme dalam hubungannya dengan organisasi. Ketika karyawan merasakan manfaat dari hubungan kerja, baik dalam hal pengembangan pribadi maupun kontribusi terhadap tujuan organisasi, ini menciptakan rasa keterikatan yang lebih kuat. Manfaat tersebut dapat berupa pelatihan dan pengembangan karir, dukungan dari atasan, dan pengakuan atas kontribusi yang telah diberikan. Ketika karyawan merasa bahwa hubungan tersebut saling menguntungkan, lebih cenderung merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan.

### **C. Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi**

Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi merupakan isu yang semakin mendapat perhatian di berbagai sektor, termasuk rumah sakit berbasis militer. Tekanan yang tinggi, beban kerja yang berat, dan lingkungan yang penuh tuntutan membuat keseimbangan ini menjadi kunci untuk menjaga kesehatan mental dan fisik staf medis. Di lingkungan rumah sakit militer, kebutuhan untuk mempertahankan produktivitas tinggi dan pelayanan pasien yang optimal harus diimbangi dengan menjaga kesejahteraan tenaga kerja. Strategi-strategi seperti penjadwalan yang fleksibel, dukungan mental yang berkelanjutan, dan pemanfaatan teknologi, seperti telemedicine, berperan penting dalam mencapai keseimbangan tersebut.

#### **1. Pentingnya Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi**

Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau *work-life balance* telah menjadi perhatian utama dalam berbagai sektor pekerjaan, terutama dalam bidang yang menuntut seperti medis. Dalam konteks rumah sakit militer, isu ini menjadi lebih mendesak karena tantangan yang dihadapi oleh tenaga medis di lingkungan ini jauh lebih berat dibandingkan rumah sakit umum lainnya. Rumah sakit militer sering kali harus menangani bukan hanya kasus-kasus medis rutin, tetapi juga kasus-kasus yang berkaitan dengan bencana besar, operasi militer,

atau situasi darurat lainnya yang menuntut respons cepat, akurat, dan penuh tekanan. Oleh karena itu, pentingnya menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pribadi menjadi faktor kunci dalam mencegah burnout atau kelelahan kronis di kalangan tenaga medis militer.

a. Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi: Definisi dan Konsep

Pada dasarnya, keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi mengacu pada kemampuan individu untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan personal seperti istirahat, rekreasi, dan interaksi sosial. Keseimbangan ini tidak hanya berkaitan dengan alokasi waktu yang tepat antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga melibatkan dimensi psikologis yang lebih dalam, seperti perasaan terkendali dan kepuasan terhadap kedua aspek tersebut. Dalam dunia medis, di mana waktu dan energi sering kali terkuras untuk memberikan perawatan kepada pasien, menjaga keseimbangan ini bisa menjadi tantangan tersendiri, terutama di rumah sakit militer yang memiliki beban kerja lebih berat dan beragam.

b. Dampak Burnout di Rumah Sakit Militer

Burnout adalah kondisi yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya pencapaian pribadi, yang sering kali terjadi akibat tekanan pekerjaan yang berlebihan dalam jangka waktu yang lama. Tenaga medis di rumah sakit militer berisiko tinggi mengalami burnout karena tugasnya sering melibatkan situasi yang sangat menekan, seperti penanganan korban perang, bencana alam, atau krisis kemanusiaan. Tantangan-tantangan ini tidak hanya menguras fisik, tetapi juga mempengaruhi kondisi mental para staf medis. Burnout yang tidak ditangani dengan baik dapat menimbulkan dampak negatif yang luas. Pertama, dari sisi kesehatan mental dan fisik, burnout dapat memicu masalah kesehatan serius seperti depresi, kecemasan, insomnia, dan gangguan fisik lainnya. Kedua, dari sisi profesional, burnout dapat menurunkan efisiensi dan produktivitas tenaga kerja medis, yang mengalami kelelahan kronis cenderung kurang mampu memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien, yang pada gilirannya dapat menurunkan standar keseluruhan layanan rumah sakit. Di rumah sakit militer, di mana akurasi dan kecepatan dalam merespons situasi darurat sangat penting, burnout bisa memiliki konsekuensi yang jauh lebih

serius, termasuk penurunan kemampuan tim medis untuk merespons secara efektif dalam situasi krisis.

c. Tekanan Tambahan di Rumah Sakit Militer

Rumah sakit militer berbeda dari rumah sakit pada umumnya dalam hal beban kerja dan tekanan yang dihadapi oleh tenaga medis. Sering kali, staf medis di rumah sakit militer tidak hanya bertanggung jawab atas perawatan medis rutin, tetapi juga harus bersiap siaga menangani situasi darurat terkait operasi militer atau bencana besar. Hal ini berarti bahwa ia harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan situasi, menangani berbagai jenis trauma, dan kadang-kadang harus bekerja dalam kondisi yang jauh dari ideal, seperti kekurangan sumber daya atau waktu yang sangat terbatas. Situasi-situasi ini menambah tekanan fisik dan mental pada tenaga medis, yang dalam jangka panjang bisa menyebabkan kelelahan. Selain itu, bekerja dalam konteks militer sering kali melibatkan hirarki yang ketat dan budaya yang menuntut kedisiplinan serta pengabdian tinggi. Sementara beberapa individu mungkin merasa terbantu oleh struktur ini, yang lain mungkin merasa terjebak dalam rutinitas yang terlalu menuntut, menghalanginya untuk mengambil waktu istirahat yang cukup dan menikmati kehidupan pribadi.

d. Strategi untuk Meningkatkan Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi

Untuk mencegah dan mengatasi burnout di kalangan tenaga medis rumah sakit militer, penting untuk menerapkan strategi yang dapat membantunya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Beberapa strategi yang bisa diterapkan meliputi:

- 1) Penjadwalan yang Fleksibel: Salah satu cara untuk membantu tenaga medis menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi adalah dengan memberikan fleksibilitas dalam penjadwalan. Dalam beberapa situasi, memungkinkan staf medis untuk bekerja dalam jadwal yang lebih fleksibel atau memiliki waktu istirahat yang lebih teratur bisa membantunya mengatasi stres dan kelelahan.
- 2) Program Dukungan Kesehatan Mental: Mengingat tekanan mental yang dihadapi tenaga medis di rumah sakit militer, sangat penting untuk menyediakan program dukungan kesehatan mental yang komprehensif. Ini bisa mencakup konseling, pelatihan

manajemen stres, serta program rehabilitasi dan pemulihan bagi yang mengalami burnout. Selain itu, mendorong budaya terbuka di mana staf medis merasa nyaman berbicara tentang tantangan mental bisa membantu mengurangi stigma terkait masalah kesehatan mental.

- 3) **Penyediaan Waktu Istirahat yang Cukup:** Menyediakan waktu istirahat yang memadai bagi tenaga medis adalah hal yang sangat penting. Hal ini tidak hanya membantunya mengembalikan energi fisik, tetapi juga memberikan kesempatan untuk melepaskan beban emosional yang mungkin dialami selama bekerja. Beberapa rumah sakit militer bahkan telah mengadopsi kebijakan seperti *restorative rooms* atau ruang pemulihan di mana staf medis bisa beristirahat sejenak di tengah tugasnya.
- 4) **Pemberdayaan dalam Pengambilan Keputusan:** Sering kali, salah satu faktor yang menyebabkan burnout adalah perasaan kurang kontrol terhadap pekerjaan. Dalam konteks rumah sakit militer, di mana struktur hierarki mungkin sangat ketat, memberikan kesempatan bagi staf medis untuk terlibat dalam pengambilan keputusan atau memberikan masukan terhadap kebijakan kerja bisa membantu meningkatkan perasaan kepuasan dan kontrol terhadap pekerjaan.
- 5) **Pelatihan Manajemen Stres:** Pelatihan ini dapat memberikan tenaga medis keterampilan untuk mengelola stres dengan lebih efektif. Misalnya, dengan mengajarkan teknik pernapasan dalam, meditasi, atau *mindfulness*, staf medis bisa lebih siap menghadapi situasi darurat tanpa mengalami kelelahan mental yang berlebihan.

e. **Manfaat dari Keseimbangan Kerja dan Kehidupan Pribadi yang Sehat**

Manfaat menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi tidak hanya dirasakan oleh tenaga medis secara individual, tetapi juga oleh institusi rumah sakit secara keseluruhan. Staf yang sehat secara fisik dan mental lebih mungkin untuk memberikan perawatan yang berkualitas, bekerja dengan lebih efisien, dan merespons situasi krisis dengan ketenangan dan akurasi yang lebih baik. Selain itu, menjaga keseimbangan ini juga bisa membantu rumah sakit militer mempertahankan tenaga kerja dalam jangka panjang, karena yang

merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih loyal dan enggan mencari peluang pekerjaan di tempat lain.

Keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi juga bisa berdampak positif pada budaya kerja secara keseluruhan. Di lingkungan yang sangat menekan seperti rumah sakit militer, menciptakan budaya kerja yang mendukung kesejahteraan pribadi bisa membantu mengurangi ketegangan dan meningkatkan kolaborasi antar tenaga kerja. Dengan demikian, keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi bukan hanya soal memenuhi kebutuhan personal staf, tetapi juga merupakan strategi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

## **2. Fleksibilitas Penjadwalan**

Penjadwalan yang fleksibel merupakan salah satu strategi utama dalam menciptakan keseimbangan antara tuntutan kerja dan kehidupan pribadi di berbagai sektor pekerjaan, termasuk sektor kesehatan. Bagi tenaga medis di rumah sakit militer, yang kerap menghadapi tekanan dan tantangan yang lebih berat dibandingkan dengan rumah sakit sipil, fleksibilitas penjadwalan dapat menjadi solusi signifikan dalam mengurangi beban kerja yang berlebihan dan meningkatkan kualitas hidup para pekerja. Rumah sakit militer, yang sering kali harus berurusan dengan situasi darurat atau misi khusus yang berkaitan dengan operasi militer, bencana alam, dan situasi krisis lainnya, memiliki karakteristik kerja yang membutuhkan respons cepat dan kesiapsiagaan tinggi. Dalam konteks inilah fleksibilitas penjadwalan menjadi sangat penting.

### **a. Pengertian dan Pentingnya Fleksibilitas Penjadwalan**

Fleksibilitas penjadwalan mengacu pada kemampuan sebuah organisasi untuk menyediakan berbagai pilihan dalam hal pengaturan jam kerja karyawan. Ini bisa mencakup berbagai model kerja, seperti shift yang lebih variatif, jam kerja paruh waktu, sistem jam kerja terkompresi, dan bahkan bekerja dari rumah jika kondisi memungkinkan, misalnya melalui platform telemedicine. Dengan adanya fleksibilitas ini, tenaga medis dapat lebih leluasa menyesuaikan jadwal kerja dengan kebutuhan pribadi atau keluarga, sehingga dapat mengelola tanggung jawab pribadi dengan lebih baik tanpa mengabaikan tugas-tugas profesionalnya.

Di rumah sakit militer, di mana jam kerja bisa sangat tidak menentu karena kondisi darurat atau operasi militer yang memerlukan

tenaga medis untuk berada dalam kondisi siaga setiap saat, fleksibilitas penjadwalan memungkinkan untuk tetap memenuhi kebutuhan profesional tanpa merasa terperangkap dalam rutinitas yang melelahkan. Dengan kata lain, fleksibilitas penjadwalan memberikan ruang bagi tenaga medis untuk mendapatkan istirahat yang cukup, terlibat dalam kegiatan keluarga, dan menjalani hidup pribadi yang lebih seimbang, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya di tempat kerja.

#### b. Sistem Shift yang Lebih Beragam

Salah satu cara utama dalam menerapkan fleksibilitas penjadwalan di rumah sakit militer adalah dengan menyediakan sistem shift yang lebih beragam. Alih-alih mengharuskan tenaga medis bekerja dalam jadwal yang kaku dan terstruktur, rumah sakit militer dapat menawarkan opsi shift yang lebih fleksibel, seperti shift pagi, siang, malam, atau bahkan shift yang lebih pendek yang memungkinkan staf untuk menyesuaikan jam kerja dengan kebutuhan pribadi. Misalnya, seorang tenaga medis yang memiliki anak kecil mungkin memilih shift pagi atau shift siang untuk dapat meluangkan waktu dengan keluarganya pada malam hari. Sementara itu, tenaga medis yang sedang melanjutkan pendidikan mungkin lebih memilih shift malam sehingga dapat menghadiri kelas di siang hari.

Penjadwalan yang lebih fleksibel juga memungkinkan tenaga medis untuk bekerja secara rotasi, di mana dapat bergiliran mengisi shift kritis, seperti shift malam atau akhir pekan, sehingga tidak ada satu orang pun yang terlalu terbebani dengan jadwal yang tidak ideal secara berkelanjutan. Dengan cara ini, stres yang terkait dengan jadwal kerja yang berat dapat dikurangi, dan tenaga medis dapat bekerja dengan energi yang lebih maksimal saat ia berada di tempat kerja.

#### c. *Compressed Workweeks* dan Jam Kerja Paruh Waktu

Rumah sakit militer juga dapat menerapkan konsep *compressed workweeks* atau jam kerja terkompresi. Sistem ini memungkinkan tenaga medis untuk menyelesaikan jumlah jam kerja penuh dalam waktu yang lebih singkat. Misalnya, dapat bekerja dalam empat hari dengan jam kerja yang lebih panjang setiap hari, tetapi mendapatkan satu hari penuh untuk istirahat atau keperluan pribadi. Sistem ini sangat cocok bagi yang ingin memiliki lebih banyak waktu luang untuk keperluan keluarga, pendidikan, atau kegiatan rekreasi tanpa harus mengurangi total jam

kerja atau produktivitas di tempat kerja. Selain itu, penawaran jam kerja paruh waktu juga dapat menjadi solusi bagi tenaga medis yang ingin tetap aktif bekerja, namun memiliki komitmen besar di luar pekerjaan. Dengan fleksibilitas ini, tetap bisa memberikan kontribusi di rumah sakit tanpa harus merasa kewalahan oleh tanggung jawab pekerjaan yang terlalu besar.

#### d. Telemedicine dan Kemungkinan Kerja dari Rumah

Perkembangan teknologi medis yang semakin canggih, khususnya dalam bidang telemedicine, membuka peluang bagi rumah sakit militer untuk menerapkan konsep kerja dari rumah bagi sebagian tenaga medis, terutama yang terlibat dalam konsultasi jarak jauh atau analisis data medis. Meskipun kebanyakan tugas medis memerlukan kehadiran fisik, ada beberapa posisi atau fungsi tertentu, seperti dokter spesialis yang melakukan konsultasi online atau staf yang menangani administrasi medis, yang bisa dilakukan dari jarak jauh. Kemungkinan untuk bekerja dari rumah melalui platform telemedicine ini memberikan manfaat besar bagi tenaga medis yang mungkin membutuhkan fleksibilitas lebih dalam mengatur waktu, misalnya untuk merawat anggota keluarga yang sakit, melanjutkan pendidikan, atau menghadiri keperluan pribadi lainnya. Dengan demikian, telemedicine dapat menjadi salah satu solusi yang mendukung fleksibilitas penjadwalan di rumah sakit militer.

#### e. Dampak Fleksibilitas Penjadwalan pada Tingkat Stres dan Kepuasan Kerja

Penelitian telah menunjukkan bahwa fleksibilitas penjadwalan memiliki dampak langsung dalam mengurangi tingkat stres di tempat kerja. Tenaga medis yang merasa memiliki kontrol lebih besar terhadap jadwal kerja cenderung mengalami tingkat stres yang lebih rendah karena dapat menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan pribadi. Ketika kebutuhan pribadi dan profesional dapat berjalan selaras, tenaga medis akan merasa lebih puas dengan pekerjaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas dan keterlibatannya terhadap institusi.

Hal ini sangat relevan dalam konteks rumah sakit militer, di mana tingkat stres sering kali lebih tinggi karena tuntutan pekerjaan yang berat dan ketat. Dengan memberikan opsi penjadwalan yang lebih fleksibel, rumah sakit militer dapat membantu tenaga medis mengelola tuntutan pekerjaan yang tinggi tersebut, sehingga tetap dapat berkonsentrasi memberikan pelayanan medis yang berkualitas tinggi tanpa harus mengorbankan kesejahteraan pribadi.

#### f. Peningkatan Keterlibatan Kerja dan Loyalitas Karyawan

Fleksibilitas penjadwalan tidak hanya bermanfaat dalam mengurangi tingkat stres, tetapi juga terbukti meningkatkan keterlibatan kerja dan loyalitas karyawan. Ketika tenaga medis merasa bahwa

institusi memberikan ruang untuk menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan, akan merasa dihargai dan diperhatikan. Ini akan menciptakan rasa memiliki yang lebih besar terhadap tempat kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit militer.

Keterlibatan kerja juga meningkat ketika tenaga medis merasa segar dan berenergi dalam menjalankan tugas. Dengan fleksibilitas penjadwalan, dapat mengatur waktu istirahat dengan lebih baik, yang membantunya untuk lebih fokus dan produktif saat berada di tempat kerja. Dalam jangka panjang, peningkatan keterlibatan ini akan berdampak positif pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan, karena tenaga medis yang lebih terlibat cenderung memberikan perawatan yang lebih baik dan lebih empatik kepada pasien.

### **3. Dukungan Mental**

Pada lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti rumah sakit militer, dukungan mental merupakan komponen yang sangat penting untuk menjaga kesejahteraan tenaga medis dan mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Tenaga medis di rumah sakit militer dihadapkan pada beban kerja yang lebih berat dan situasi yang lebih kompleks dibandingkan rumah sakit sipil. Sering kali harus menangani kasus trauma fisik dan mental yang dialami oleh personel militer, bencana alam, dan krisis kemanusiaan, yang menuntut kesiapan fisik dan mental yang luar biasa. Di tengah tekanan semacam ini, penting bagi tenaga medis untuk menerima dukungan mental yang memadai agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik sekaligus menjaga keseimbangan kehidupan pribadi. Dukungan mental yang tepat tidak hanya membantu mencegah burnout, tetapi juga meningkatkan daya tahan dan ketahanan fisik serta mental staf medis.

#### **a. Dukungan Mental: Definisi dan Manfaatnya**

Dukungan mental mencakup berbagai program dan intervensi yang dirancang untuk membantu individu mengatasi stres, kecemasan, dan tantangan psikologis lainnya yang mungkin timbul dari tuntutan pekerjaan. Dalam konteks rumah sakit militer, dukungan mental ini sangat penting mengingat intensitas dan beratnya tanggung jawab yang diemban oleh tenaga medis. Tidak hanya berurusan dengan pasien yang sakit fisik, tetapi juga harus menghadapi trauma mental yang sering kali

dihadapi oleh personel militer yang baru kembali dari medan perang atau operasi militer yang berat.

Manfaat dukungan mental bagi tenaga medis di rumah sakit militer sangat luas. Pertama, dukungan mental membantu mencegah kelelahan emosional yang dapat timbul akibat paparan konstan terhadap situasi darurat dan trauma yang intens. Kedua, dukungan ini juga berfungsi sebagai bentuk pencegahan terhadap masalah kesehatan mental yang lebih serius, seperti depresi dan gangguan kecemasan. Selain itu, dukungan mental yang memadai dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja, karena tenaga medis yang sehat secara mental akan lebih mampu memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien.

#### b. Program Konseling dan Dukungan Profesional

Salah satu bentuk dukungan mental yang paling umum dan efektif adalah layanan konseling. Di rumah sakit militer, konseling dapat ditawarkan kepada tenaga medis baik secara individu maupun dalam kelompok. Layanan ini memberikan ruang bagi tenaga medis untuk berbicara secara terbuka tentang tekanan yang dihadapi di tempat kerja, tantangan emosional, serta pengalaman trauma yang mungkin dialami secara tidak langsung dari menangani pasien yang mengalami trauma perang atau cedera serius. Konseling dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi emosi yang sulit, sehingga dapat kembali bekerja dengan fokus yang lebih baik dan mental yang lebih stabil.

Layanan konseling yang proaktif dan mudah diakses, misalnya konseling 24/7, bisa menjadi bagian penting dari dukungan mental di rumah sakit militer. Ini berarti tenaga medis dapat mengakses bantuan kapan pun merasa membutuhkannya, terutama setelah menjalani shift yang sangat menegangkan. Layanan seperti ini penting karena tenaga medis sering kali bekerja di bawah tekanan yang tinggi dan dalam kondisi yang tidak terduga, sehingga akses langsung ke dukungan mental dapat membuat perbedaan besar dalam menjaga kesejahteraan mental.

#### c. Pelatihan Manajemen Stres dan Mindfulness

Pelatihan manajemen stres merupakan bagian penting dari program dukungan mental di rumah sakit militer. Pelatihan ini dapat memberikan tenaga medis keterampilan untuk mengelola stres dengan lebih baik di tengah-tengah tekanan kerja yang berat. Salah satu pendekatan yang populer dan terbukti efektif adalah pelatihan

mindfulness, yang membantu tenaga medis mengasah kemampuan untuk fokus pada saat ini, mengurangi pikiran yang berlebihan, dan meningkatkan ketenangan pikiran.

Mindfulness adalah teknik yang membantu individu untuk lebih sadar akan pikiran dan perasaan tanpa terjebak dalam reaksi berlebihan terhadap situasi yang sulit. Dalam lingkungan yang sering kali penuh tekanan seperti rumah sakit militer, di mana tenaga medis harus terus waspada dan sigap dalam menangani situasi darurat, kemampuan untuk tetap tenang dan fokus di bawah tekanan sangatlah penting. Pelatihan mindfulness yang teratur dapat membantu tenaga medis mengurangi tingkat stres, meningkatkan ketahanan emosional, dan memperbaiki kesejahteraan mental secara keseluruhan.

d. Program Peer Support: Dukungan dari Rekan Kerja

Program peer support atau dukungan dari rekan kerja juga memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan mental di rumah sakit militer. Dalam program ini, tenaga medis saling mendukung satu sama lain dalam menghadapi tantangan pekerjaannya dapat berbagi pengalaman, menawarkan nasihat, atau sekadar menjadi tempat bercerita untuk melepaskan beban emosi yang dirasakan. Program peer support ini juga efektif karena sering kali tenaga medis merasa lebih nyaman berbicara dengan rekan sejawat yang memahami tekanan dan tuntutan pekerjaan secara langsung. Dukungan dari rekan kerja bisa berbentuk sesi diskusi informal, kelompok pendukung, atau kegiatan sosial yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar staf dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan inklusif. Dengan menciptakan jaringan dukungan internal seperti ini, rumah sakit militer dapat membantu mengurangi perasaan isolasi dan meningkatkan semangat kerja sama di kalangan staf.

e. Pengaruh Dukungan Mental terhadap Burnout dan Produktivitas

Salah satu risiko terbesar bagi tenaga medis di rumah sakit militer adalah burnout, yang merupakan kondisi kelelahan emosional, fisik, dan mental akibat tekanan pekerjaan yang terus-menerus. Burnout tidak hanya berdampak pada kesehatan tenaga medis, tetapi juga menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, program dukungan mental yang proaktif sangat penting untuk mencegah burnout. Penelitian menunjukkan bahwa tenaga medis yang mendapatkan dukungan mental yang memadai lebih mampu mengelola

stres kerja dan lebih kecil kemungkinannya mengalami burnout. Program konseling, pelatihan manajemen stres, dan dukungan dari rekan kerja dapat membantu tenaga medis memproses tekanan yang dialami di tempat kerja dengan cara yang sehat. Ini tidak hanya meningkatkan kesejahteraan emosional, tetapi juga meningkatkan daya tahan dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Dukungan mental yang memadai juga memiliki dampak positif terhadap produktivitas tenaga medis. Tenaga medis yang sehat secara mental lebih mampu bekerja dengan fokus, efisien, dan memberikan perawatan yang berkualitas tinggi kepada pasien, juga lebih cenderung tetap termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit militer.

#### f. Implementasi Program Kesehatan Mental di Rumah Sakit Militer

Beberapa rumah sakit militer telah mengimplementasikan program dukungan mental yang komprehensif, yang mencakup layanan konseling, pelatihan manajemen stres, mindfulness, serta program peer support. Rumah sakit militer yang mengadopsi pendekatan proaktif dalam kesehatan mental ini telah melihat peningkatan yang signifikan dalam kesejahteraan staf dan kualitas layanan yang diberikan. Sebagai contoh, program pelatihan mindfulness dan manajemen stres membantu tenaga medis untuk lebih baik dalam menghadapi tekanan sehari-hari dan mengurangi tingkat kecemasan. Dukungan mental yang diberikan di rumah sakit militer juga harus berkelanjutan dan dapat diakses secara mudah oleh tenaga medis. Program-program tersebut harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus dari tenaga medis yang bekerja di lingkungan dengan tekanan tinggi dan tantangan yang kompleks. Dukungan ini juga sebaiknya disesuaikan dengan berbagai bentuk kebutuhan individu, mulai dari konseling pribadi hingga pelatihan kelompok.

#### **4. Pemanfaatan Teknologi: Telemedicine**

Perkembangan teknologi kesehatan, terutama dalam bentuk telemedicine, telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan kesehatan diberikan di rumah sakit militer. Telemedicine tidak hanya memungkinkan tenaga medis untuk bekerja lebih fleksibel, tetapi juga memberikan solusi praktis bagi yang ingin menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dalam konteks rumah sakit

militer, di mana tuntutan profesional sering kali sangat tinggi dan lingkungan kerja penuh tekanan, telemedicine telah menjadi alat yang sangat penting. Teknologi ini memungkinkan tenaga medis untuk menjalankan tugas, seperti konsultasi pasien dan administrasi, tanpa harus selalu hadir secara fisik di rumah sakit.

a. Telemedicine: Definisi dan Perkembangannya

Telemedicine adalah penggunaan teknologi komunikasi, seperti video konferensi dan aplikasi kesehatan digital, untuk memberikan layanan kesehatan jarak jauh. Dalam lingkungan rumah sakit militer, telemedicine memungkinkan tenaga medis untuk melakukan konsultasi, diagnostik, serta pengelolaan kasus pasien dari jarak jauh. Teknologi ini memberikan kemudahan bagi tenaga medis dan pasien untuk terhubung secara langsung tanpa harus bertemu secara fisik. Dalam dekade terakhir, telemedicine telah mengalami perkembangan pesat, terutama dalam menghadapi pandemi COVID-19, di mana interaksi langsung menjadi terbatas untuk menghindari penyebaran virus.

Bagi rumah sakit militer, telemedicine bukan hanya sekadar solusi teknologi, melainkan juga strategi dalam mengatasi tantangan geografis, operasional, dan kesehatan yang sering dihadapi oleh tenaga medis dan pasien. Misalnya, personel militer yang ditempatkan di daerah terpencil atau di lokasi operasi militer dapat tetap mengakses layanan medis tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke rumah sakit besar. Di sisi lain, tenaga medis yang berlokasi di rumah sakit pusat juga dapat melakukan konsultasi dengan personel medis di lapangan atau di daerah terpencil dengan lebih efisien melalui telemedicine.

b. Fleksibilitas Kerja dengan Telemedicine

Salah satu keuntungan utama dari telemedicine adalah fleksibilitas yang ditawarkannya bagi tenaga medis. Dalam lingkungan rumah sakit militer, di mana jam kerja bisa sangat tidak teratur dan penuh tekanan, telemedicine memberikan kesempatan bagi staf untuk melakukan tugas dari jarak jauh. Tenaga medis tidak perlu selalu hadir di rumah sakit untuk melakukan konsultasi atau mengevaluasi kondisi pasien, bisa melakukannya dari rumah, atau bahkan dari tempat lain selama memiliki akses ke teknologi yang dibutuhkan.

Fleksibilitas ini memberikan keuntungan besar bagi tenaga medis yang mungkin memiliki tanggung jawab keluarga atau kondisi kesehatan pribadi yang membutuhkan perhatian ekstra. Sebagai contoh, seorang

dokter yang juga harus merawat anaknya dapat melakukan sesi konsultasi jarak jauh tanpa harus meninggalkan rumah, atau tenaga medis yang sedang dalam pemulihan dari penyakit dapat tetap berpartisipasi dalam aktivitas kerja tanpa harus datang ke rumah sakit. Fleksibilitas seperti ini juga membantu dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, yang sering kali menjadi tantangan besar bagi tenaga medis di lingkungan militer.

#### c. Efisiensi dan Produktivitas dengan Telemedicine

Telemedicine juga membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas di rumah sakit militer. Dalam banyak kasus, konsultasi medis yang melibatkan pasien militer atau personel yang ditempatkan di lokasi yang sulit dijangkau dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien melalui telemedicine. Misalnya, seorang dokter di rumah sakit militer pusat dapat mengawasi perawatan pasien di lapangan hanya melalui panggilan video, sehingga menghemat waktu perjalanan dan memfasilitasi koordinasi yang lebih baik antar tim medis.

Telemedicine juga memungkinkan pengurangan beban kerja fisik dan emosional yang sering kali dihadapi oleh tenaga medis. Di rumah sakit militer, di mana krisis dan situasi darurat sering kali terjadi, tenaga medis dapat merasa kelelahan akibat keharusan untuk selalu hadir secara fisik. Dengan menggunakan telemedicine, dapat mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan untuk berhadapan langsung dengan pasien, sehingga memungkinkan untuk istirahat lebih baik tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan tenaga medis, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas secara keseluruhan.

#### d. Penggunaan Telemedicine di Masa Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 memberikan contoh yang jelas tentang pentingnya telemedicine dalam menjaga kelangsungan layanan kesehatan di rumah sakit militer. Selama pandemi, interaksi langsung antara staf medis dan pasien sering kali dibatasi untuk mengurangi penyebaran virus, terutama di lingkungan yang rentan seperti rumah sakit militer. Dalam situasi seperti ini, telemedicine terbukti sangat efektif dalam menjaga pelayanan kesehatan tetap berjalan tanpa mengorbankan keselamatan tenaga medis dan pasien.

Dengan telemedicine, tenaga medis dapat melakukan konsultasi dengan pasien yang berisiko tinggi dari jarak jauh, menghindari kontak

fisik yang tidak perlu, dan pada saat yang sama memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang dibutuhkan. Selain itu, telemedicine juga membantu dalam mendukung perawatan jangka panjang bagi pasien militer yang mengalami kondisi kronis atau pasca-trauma, di mana perawatan berkelanjutan sangat penting untuk pemulihan. Dengan demikian, teknologi ini tidak hanya membantu dalam situasi darurat seperti pandemi, tetapi juga berfungsi sebagai alat yang dapat digunakan untuk mendukung perawatan jangka panjang.

e. Pengurangan Stres dan Burnout melalui Telemedicine

Stres dan burnout adalah dua masalah besar yang sering dihadapi oleh tenaga medis, terutama di rumah sakit militer yang penuh tekanan. Telemedicine dapat membantu mengurangi risiko stres dan burnout dengan memberikan fleksibilitas kerja yang lebih besar dan mengurangi beban fisik yang harus ditanggung oleh tenaga medis. Dengan menggunakan telemedicine, tenaga medis dapat mengelola pekerjaan dengan lebih baik dan menghindari keharusan untuk selalu berada di rumah sakit. Telemedicine juga memungkinkan tenaga medis untuk mengelola waktu istirahat dengan lebih baik. Tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam dalam perjalanan atau menghadapi tekanan emosional akibat paparan langsung terhadap kondisi pasien yang berat. Dengan demikian, dapat menjaga kesehatan mental dan fisik dengan lebih baik, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kualitas perawatan yang diberikan.

f. Telemedicine dalam Mendukung Tugas Administratif dan Pendidikan

Telemedicine juga dapat dimanfaatkan untuk tugas administratif dan kegiatan pendidikan. Banyak tugas administratif yang dapat dilakukan dari jarak jauh, seperti pengelolaan data pasien, penyusunan laporan medis, atau koordinasi antar tim medis. Dengan memanfaatkan teknologi ini, rumah sakit militer dapat meningkatkan efisiensi operasional tanpa harus membebani staf dengan keharusan untuk selalu hadir di tempat kerja. Telemedicine juga membuka peluang untuk pelatihan dan pendidikan jarak jauh bagi tenaga medis. Di rumah sakit militer, di mana pengembangan keterampilan medis terus dibutuhkan untuk menghadapi situasi darurat atau trauma yang kompleks, pelatihan berkelanjutan sangat penting. Melalui telemedicine, rumah sakit dapat mengadakan pelatihan online, webinar, atau sesi diskusi dengan ahli

medis dari berbagai lokasi, yang memungkinkan staf untuk terus belajar dan berkembang tanpa harus meninggalkan lokasi.

g. Tantangan dan Masa Depan Telemedicine di Rumah Sakit Militer

Meskipun telemedicine menawarkan banyak manfaat, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan penerapan teknologi ini berjalan dengan optimal. Salah satunya adalah kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk jaringan internet yang stabil dan perangkat komunikasi yang canggih. Dalam beberapa kasus, terutama di lokasi militer yang terpencil, akses terhadap teknologi ini mungkin terbatas, sehingga upaya untuk meningkatkan infrastruktur teknologi menjadi prioritas. Selain itu, ada juga tantangan dalam hal keamanan data dan privasi pasien. Penggunaan telemedicine melibatkan transmisi data medis yang sensitif, sehingga penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dari potensi kebocoran atau serangan siber. Dengan demikian, rumah sakit militer harus memastikan bahwa teknologi yang digunakan memenuhi standar keamanan dan privasi yang tinggi. Namun, meskipun ada tantangan, masa depan telemedicine di rumah sakit militer terlihat sangat menjanjikan. Dengan terus berkembangnya teknologi, telemedicine dapat semakin dioptimalkan untuk mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi tenaga medis, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperluas akses terhadap layanan kesehatan bagi personel militer di berbagai lokasi.

## **5. Manfaat Jangka Panjang untuk Organisasi**

Penerapan keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi tidak hanya berdampak positif bagi individu yang bekerja di rumah sakit militer, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang yang signifikan bagi organisasi itu sendiri. Rumah sakit militer menghadapi tantangan unik karena lingkungan kerjanya yang menuntut dan berisiko tinggi. Tugas-tugas yang dihadapi tenaga medis di rumah sakit ini mencakup penanganan trauma fisik dan mental yang dialami oleh personel militer, menangani situasi darurat, dan menyediakan perawatan kesehatan bagi keluarga militer. Dalam konteks ini, keseimbangan kerja-kehidupan yang baik menjadi penting untuk mempertahankan produktivitas, meningkatkan kualitas perawatan, dan menjaga keberlanjutan layanan kesehatan.

Strategi-strategi seperti fleksibilitas penjadwalan, telemedicine, dan dukungan kesehatan mental tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi tenaga medis, tetapi juga menghasilkan dampak jangka panjang yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Organisasi yang mampu memberikan dukungan yang memadai kepada tenaga kerjanya dalam mencapai keseimbangan antara kerja dan kehidupan pribadi akan melihat peningkatan dalam berbagai aspek kinerja dan keberlanjutan.

a. Peningkatan Retensi dan Loyalitas Karyawan

Salah satu manfaat jangka panjang yang paling terlihat dari penerapan keseimbangan kerja-kehidupan adalah peningkatan retensi karyawan. Tenaga medis yang merasa didukung oleh institusi, baik melalui fleksibilitas penjadwalan, dukungan kesehatan mental, atau pemanfaatan teknologi seperti telemedicine, cenderung lebih berkomitmen terhadap pekerjaannya, akan merasa lebih dihargai dan didengar, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit. Ini sangat penting dalam konteks rumah sakit militer, di mana keahlian dan pengalaman tenaga medis sangat berharga dan sulit untuk digantikan.

Tingkat turnover atau pergantian tenaga kerja yang tinggi bisa sangat merugikan bagi organisasi, terutama di sektor kesehatan. Pelatihan tenaga medis baru membutuhkan waktu, biaya, dan sumber daya yang signifikan. Oleh karena itu, menjaga retensi tenaga kerja adalah prioritas utama bagi rumah sakit militer. Tenaga medis yang merasa didukung cenderung bertahan lebih lama di tempat kerjanya, mengurangi kebutuhan untuk merekrut dan melatih staf baru secara terus-menerus. Penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memberikan perhatian pada keseimbangan kerja-kehidupan pribadi karyawannya memiliki tingkat turnover yang lebih rendah dan mampu mempertahankan tenaga kerja berkualitas dalam jangka panjang.

b. Mengurangi Absensi dan Meningkatkan Kesehatan Mental

Manfaat jangka panjang lainnya dari penerapan strategi keseimbangan kerja-kehidupan adalah pengurangan tingkat absensi tenaga medis akibat kelelahan atau masalah kesehatan mental. Lingkungan kerja rumah sakit militer sering kali sangat menekan, dengan tuntutan tinggi dan eksposur terus-menerus terhadap situasi darurat dan trauma. Jika tidak ditangani dengan baik, tekanan ini dapat

menyebabkan burnout, kelelahan kronis, kecemasan, dan depresi di kalangan tenaga medis. Kelelahan fisik dan mental ini sering kali mengakibatkan absensi yang berkepanjangan dan penurunan produktivitas.

Dengan adanya program dukungan mental yang efektif, serta fleksibilitas kerja yang diberikan melalui penjadwalan yang lebih adaptif dan telemedicine, tenaga medis dapat lebih mudah mengelola stres kerja. Program-program seperti konseling, pelatihan manajemen stres, dan mindfulness dapat membantu tenaga medis mengatasi tantangan emosional yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan demikian, kesejahteraan mental dan fisik tenaga medis dapat dijaga, yang pada akhirnya mengurangi risiko absensi dan meningkatkan kehadiran di tempat kerja.

#### c. Peningkatan Produktivitas dan Kinerja

Keseimbangan kerja-kehidupan yang baik juga berkaitan erat dengan peningkatan produktivitas dan kinerja tenaga medis di rumah sakit militer. Ketika tenaga medis merasa didukung dan memiliki kontrol lebih besar atas jadwal kerja, cenderung lebih fokus dan termotivasi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Staf medis yang tidak mengalami kelelahan kronis atau tekanan emosional yang berlebihan akan dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif, akan mampu mengambil keputusan yang lebih baik dalam situasi darurat dan memberikan perawatan yang lebih berkualitas kepada pasien.

Produktivitas yang meningkat tidak hanya menguntungkan individu, tetapi juga berdampak pada keseluruhan organisasi. Rumah sakit militer yang memiliki tenaga medis yang produktif akan mampu menyediakan perawatan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi rumah sakit tersebut. Dalam jangka panjang, hal ini akan memperkuat posisi rumah sakit militer sebagai institusi kesehatan yang andal, baik di mata personel militer maupun masyarakat umum.

#### d. Meningkatkan Kualitas Perawatan Pasien

Manfaat jangka panjang dari keseimbangan kerja-kehidupan juga mencakup peningkatan kualitas perawatan pasien. Tenaga medis yang sehat secara mental dan fisik akan lebih mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sebaliknya, tenaga medis yang mengalami burnout atau stres berkepanjangan cenderung kurang terlibat secara

emosional dalam perawatan pasien, yang dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Kesehatan mental tenaga medis sangat penting dalam rumah sakit militer, di mana pasien sering kali mengalami trauma fisik dan mental yang parah. Perawatan yang berkualitas tinggi dari tenaga medis yang terlibat dan peduli dapat mempercepat proses pemulihan pasien dan meningkatkan hasil akhir pengobatan. Oleh karena itu, dengan mendukung keseimbangan kerja-kehidupan tenaga medis, rumah sakit militer dapat memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan hasil kesehatan dan kepuasan pasien.

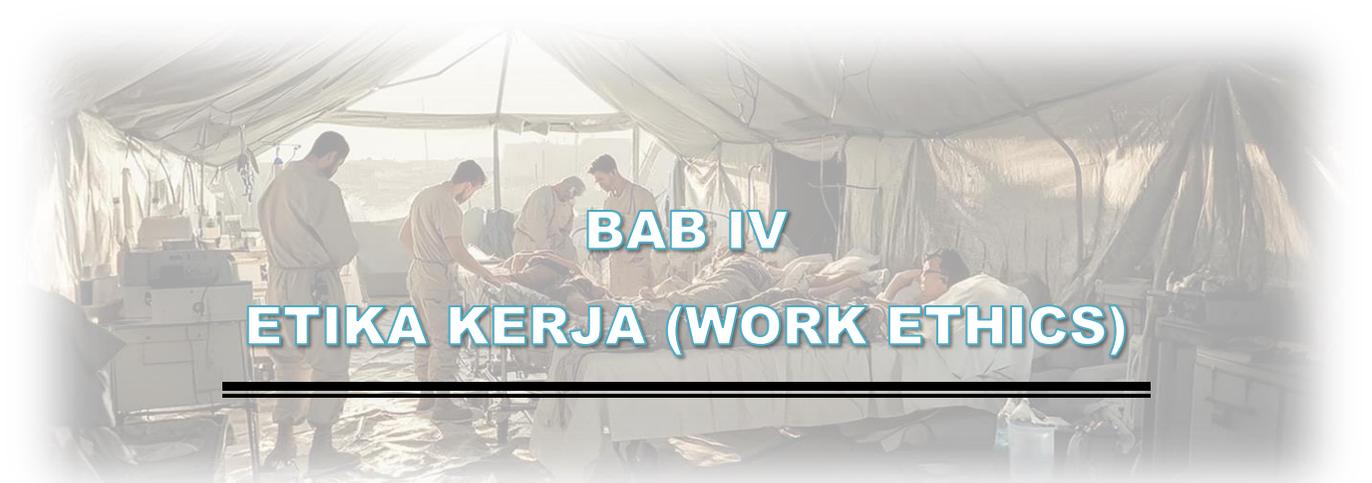
e. Menciptakan Budaya Kerja yang Sehat dan Kolaboratif

Penerapan strategi keseimbangan kerja-kehidupan juga berkontribusi pada penciptaan budaya kerja yang sehat dan kolaboratif di rumah sakit militer. Tenaga medis yang merasa didukung oleh institusinya cenderung memiliki hubungan kerja yang lebih baik dengan rekan kerja, lebih mampu bekerja sama dalam tim, berkomunikasi secara efektif, dan saling mendukung dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Budaya kerja yang sehat ini penting untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan operasi rumah sakit militer. Dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan, tenaga medis harus bisa bekerja sama dengan baik untuk menghadapi situasi darurat dan memberikan perawatan yang tepat waktu kepada pasien. Dengan mendukung keseimbangan kerja-kehidupan, rumah sakit militer dapat menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan kolaboratif, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas dan efisiensi tim medis secara keseluruhan.

f. Dampak pada Kesuksesan Misi Militer

Pada konteks rumah sakit militer, manfaat jangka panjang dari penerapan keseimbangan kerja-kehidupan tidak hanya terbatas pada perawatan kesehatan, tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan misi militer yang lebih besar. Rumah sakit militer berperan penting dalam mendukung kesiapan dan keberlanjutan operasi militer. Tenaga medis yang sehat dan produktif akan lebih mampu menangani trauma fisik dan mental yang dialami oleh personel militer selama operasi atau penugasan. Dengan menjaga kesejahteraan tenaga medis, rumah sakit militer dapat memastikan bahwa personel militer menerima perawatan yang dibutuhkan untuk kembali bertugas dengan cepat dan efektif. Selain itu, perawatan yang berkualitas bagi keluarga militer juga berperan

penting dalam menjaga kesejahteraan emosional personel militer, yang pada akhirnya mendukung kesiapan dan moral pasukan secara keseluruhan.



## BAB IV

# ETIKA KERJA (WORK ETHICS)

---

### A. Definisi Etika Kerja

Kata etika berasal dari kata Yunani kuno “Ethos” yang mengacu pada karakter seseorang atau kelompok. Ini adalah ilmu sistematis yang mencakup berbagai konsep seperti baik dan jahat serta benar dan salah. Etika dapat merujuk pada keyakinan pribadi mengenai apa yang benar dan apa yang salah. Ini adalah ilmu tentang apa yang dimaksud dengan moral, apa yang merumuskan prinsip-prinsip perilaku moral, dan apa yang mengatur hubungan antara satu individu dengan individu lainnya (Olszewski, 2022). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Firestone, Garza, dan Harris (2005), pengukuran etika kerja dilakukan melalui beberapa pernyataan yang mencerminkan pandangan individu terhadap kerja, dedikasi, dan nilai-nilai yang terkait dengan usaha dan pencapaian. Berikut adalah pembahasan lengkap mengenai setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kebanyakan orang menghabiskan terlalu banyak waktu untuk hiburan yang tidak menguntungkan: Pernyataan ini membahas pandangan bahwa banyak individu menghabiskan waktu untuk kegiatan yang tidak produktif, seperti hiburan yang tidak memberikan manfaat jangka panjang. Ini mencerminkan etika kerja yang menekankan pentingnya memprioritaskan tugas dan tanggung jawab di atas kegiatan yang hanya bersifat rekreasi. Ketika individu percaya bahwa banyak orang terjebak dalam hiburan yang tidak bermanfaat, mungkin merasa termotivasi untuk fokus pada pekerjaan dan mencapai tujuan pribadi, sehingga meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan.
2. Tugas yang paling sulit pada akhirnya memberikan hasil yang lebih baik: Pernyataan ini menggarisbawahi keyakinan bahwa usaha yang

dilakukan untuk menyelesaikan tugas yang sulit akan berujung pada hasil yang lebih memuaskan. Keyakinan ini mendorong individu untuk tidak takut menghadapi tantangan dan berusaha keras dalam pekerjaan. Dalam konteks etika kerja, pandangan ini menciptakan sikap positif terhadap kerja keras dan ketekunan, yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan. Karyawan yang memahami bahwa upaya dalam tugas yang sulit akan memberikan hasil yang lebih baik cenderung lebih berkomitmen dan berinvestasi waktu serta energi dalam pekerjaannya.

3. Jika seseorang bekerja cukup keras, kemungkinan besar akan mendapatkan kehidupan yang baik untuk dirinya sendiri: Pernyataan ini menekankan hubungan antara kerja keras dan pencapaian hasil yang diinginkan dalam kehidupan. Keyakinan bahwa kerja keras berkontribusi pada kesejahteraan individu menciptakan motivasi untuk berusaha lebih. Hal ini juga mencerminkan pandangan bahwa kesuksesan tidak hanya ditentukan oleh faktor eksternal, tetapi juga oleh dedikasi dan usaha pribadi. Dalam konteks etika kerja, sikap ini mendukung pernyataan bahwa individu harus bertanggung jawab atas nasib sendiri dan bahwa kerja keras adalah salah satu jalan untuk mencapai tujuan dan aspirasi pribadi.
4. Ketidaksukaan terhadap kerja keras biasanya mencerminkan kelemahan karakter: Pernyataan ini mencerminkan pandangan bahwa ketidakmauan untuk bekerja keras dianggap sebagai tanda kelemahan karakter atau kurangnya integritas. Sikap ini menunjukkan bahwa etika kerja yang baik mencakup kesediaan untuk menghadapi tantangan dan melakukan usaha yang diperlukan. Dengan melihat ketidaksukaan terhadap kerja keras sebagai kelemahan, individu mungkin merasa terdorong untuk mengembangkan ketahanan dan komitmen dalam menyelesaikan tugas. Hal ini menciptakan budaya di mana kerja keras dan dedikasi dihargai, serta mendorong individu untuk berusaha lebih keras dalam mencapai tujuan.

Etika kerja diartikan sebagai komitmen kekuatan mental, psikologis dan fisik seorang individu atau kelompok terhadap pemikiran kolektif guna memperoleh kekuatan dan bakat batin kelompok dan individu untuk pengembangan dengan cara apa pun prinsip-prinsip perilaku moral, dan apa mengatur hubungan antara satu individu dengan

individu lainnya (Chupradit, et al., 2023). Etika biasanya dianggap sebagai seperangkat atribut mental dan batin manusia, ia juga diwujudkan sebagai perilaku yang timbul dari suasana hati manusia dan didefinisikan melalui dampaknya (Vazifeh & Nou, 2014). Melanjutkan suatu perilaku tertentu, alasannya adalah perilaku tersebut merupakan akar internal di lubuk jiwa seseorang yang disebut mood dan etika. Etika juga dipertimbangkan pada batasan perilaku individu. Namun, ketika perilaku individu lazim dalam masyarakat atau institusi sosial, perilaku tersebut berubah menjadi semacam etika kolektif yang berakar pada budaya masyarakat. Ethics berkaitan dengan bidang budaya termasuk nilai-nilai dan keyakinan kerja dan dapat diidentifikasi.

Etika kerja mengikuti kaidah umum budaya dan masyarakat. Etika kerja aset mempunyai berbagai dimensi antara lain ketergantungan, kerja keras, pertimbangan dan kerja sama. Beretika dalam kerja merupakan sikap, kepribadian, watak, karakter dan keyakinan seseorang sehingga memiliki semangat kerja tinggi, gigih dan tidak mudah menyerah (Gazali, 2019). Etika kerja menjadi suatu teladan bagi rekan kerja/anggota organisasi. Proses pembelajaran ini merupakan penanaman dan pengembangan diri terkait nilai yang ada di diri seseorang. Pembelajaran etika ini disebut dengan proses menangkap atau internalisasi nilai dengan *learning to know, learning to do, learning to be*.

## **B. Faktor Internal yang Mempengaruhi Etika**

Faktor internal yang memengaruhi etika kerja sangat beragam dan mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan individu, nilai-nilai pribadi, serta pendidikan yang diperoleh. Berikut adalah penjelasan lengkap tentang beberapa faktor internal yang dapat memengaruhi etika kerja:

### **1. Agama**

Agama berperan krusial dalam membentuk keyakinan, perilaku, dan pandangan hidup seseorang, termasuk dalam konteks profesional dan etika di tempat kerja. Sebagai salah satu elemen penting dalam kehidupan sosial dan budaya, agama mempengaruhi berbagai aspek kehidupan individu, termasuk cara berpikir, bertindak, dan keyakinan

dalam situasi sehari-hari, khususnya di lingkungan kerja. Agama menyediakan kerangka moral yang membantu individu memahami dan menghadapi dilema etis, serta berfungsi sebagai pedoman untuk mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan nilai-nilai yang dianut.

Pada banyak tradisi agama, terdapat prinsip-prinsip moral yang mendorong pengikutnya untuk berperilaku etis dan bertanggung jawab. Misalnya, ajaran tentang kejujuran dalam Islam, Kristen, Hindu, dan banyak agama lain, menggarisbawahi pentingnya transparansi dan kebenaran dalam segala aspek kehidupan, termasuk pekerjaan. Seorang pegawai yang memiliki fondasi keagamaan yang kuat, sering kali akan berusaha untuk jujur dalam melakukan penipuan, menghindari manipulasi atau penipuan, dan berbohong secara terbuka terhadap rekan kerja dan atasan. Kejujuran ini tidak hanya mendatangkan kepercayaan dari kolega dan pemangku kepentingan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih ramah lingkungan dan harmonis.

Tanggung jawab juga menjadi nilai penting yang diajarkan oleh agama. Banyak ajaran agama yang menekankan pentingnya menunaikan kewajiban dengan baik dan bertanggung jawab atas hasil kerja. Dalam Islam, misalnya, konsep “amanah” menggambarkan tanggung jawab besar yang harus dijalankan dengan sepenuh hati, baik di rumah, di masyarakat, maupun di tempat kerja. Prinsip ini mendorong individu untuk bekerja secara profesional, tidak hanya untuk mendapatkan upah atau penghargaan, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan pengabdian kepada Tuhan. Dengan adanya kesadaran akan tanggung jawab moral ini, pegawai cenderung lebih disiplin, bekerja dengan sungguh-sungguh, dan tidak mudah menyerah ketika menghadapi tantangan.

Etika kerja yang kuat juga dapat ditemukan dalam ajaran agama lain, seperti Protestanisme yang menekankan kerja keras dan pengabdian. Max Weber, seorang sosiolog terkenal, menulis tentang apa yang disebut sebagai "Etika Protestan" yang menjadi dasar dari kapitalisme modern. Weber berpendapat bahwa ajaran agama Protestan, terutama mengenai kerja keras, penghematan, dan akumulasi kekayaan melalui usaha yang sah, mempengaruhi perkembangan perekonomian di Eropa. Dalam konteks ini, agama tidak hanya mempengaruhi perilaku individu di tempat kerja, tetapi juga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan kemajuan sosial.

Ajaran agama juga sering kali mengajarkan pentingnya kesetaraan dan keadilan. Dalam banyak agama, terdapat prinsip bahwa semua manusia diciptakan sama dan harus diperlakukan dengan adil dan bebas. Prinsip ini dapat mempengaruhi bagaimana seorang pegawai berinteraksi dengan rekan kerja, klien, dan atasan. Seseorang yang menganut prinsip keadilan akan berusaha untuk tidak diskriminatif, tidak memandang rendah orang lain, dan memberikan kesempatan yang sama bagi semua orang. Hal ini tentu saja menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan adil, dimana setiap orang memiliki peluang yang sama untuk berkembang.

Pada konteks pengambilan keputusan, agama juga berperan penting dalam membentuk nilai-nilai moral dan etika yang digunakan sebagai pedoman. Misalnya, ketika terjadi situasi yang memerlukan keputusan yang sulit atau berpotensi menimbulkan konflik, pegawai yang memiliki keyakinan agama sering kali merujuk pada ajaran agama sebagai pedoman, mungkin mempertimbangkan dampak dari keputusan tersebut terhadap orang lain, apakah tindakan yang akan diambil sesuai dengan prinsip keadilan dan kejujuran, serta apakah keputusan tersebut sesuai dengan ajaran Tuhan. Dengan demikian, agama berperan dalam membantu individu membuat keputusan yang lebih bijaksana dan beretika di tempat kerja.

Pengaruh agama dalam membentuk perilaku dan etika kerja tidak selalu seragam. Setiap individu dapat memiliki tingkat keimanan dan interpretasi agama yang berbeda-beda, yang pada harmonis mempengaruhi caranya menerapkan nilai-nilai agama dalam kehidupan profesional. Selain itu, dalam lingkungan kerja yang multikultural dan multiagama, penting untuk mengembangkan sikap toleransi dan menghormati keyakinan agama yang berbeda. Toleransi ini penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, dimana pegawai dari berbagai latar belakang agama dapat bekerja secara sama produktif tanpa konflik.

Pada tingkat yang lebih luas, agama juga dapat mempengaruhi budaya organisasi di tempat kerja. Sebuah organisasi yang mendorong nilai-nilai etika yang ditanamkan pada ajaran agama, seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab, kemungkinan besar akan menciptakan lingkungan yang lebih etis dan bertanggung jawab. Misalnya, di beberapa perusahaan atau institusi, kebijakan internal yang mendorong

pegawai untuk bersikap jujur, menghargai waktu, dan melayani masyarakat dengan penuh integritas sering kali didasarkan pada nilai-nilai agama. Hal ini tidak hanya berdampak pada perilaku individu, tetapi juga pada reputasi perusahaan secara keseluruhan.

Ada juga tantangan yang dihadapi dalam penerapan prinsip-prinsip agama dalam lingkungan kerja, terutama di era modern yang semakin sekuler dan pluralistik. Terkadang, nilai-nilai agama bisa bertentangan dengan tuntutan pasar atau kepentingan bisnis yang lebih pragmatis. Misalnya, ada kalanya seorang pegawai harus membuat keputusan yang menguntungkan secara finansial tetapi mungkin bertentangan dengan nilai moral yang diajarkan oleh agamanya. Dalam situasi ini, pegawai harus berusaha untuk menemukan keseimbangan antara tanggung jawab profesional dan keyakinan pribadi, yang bisa menjadi tantangan tersendiri.

Pada akhirnya, agama memiliki pengaruh yang mendalam dalam membentuk nilai-nilai, etika, dan perilaku pegawai di tempat kerja. Ajaran agama tentang kejujuran, tanggung jawab, kerja keras, dan keadilan memberikan dasar moral yang kuat bagi pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Namun, penting juga untuk mempertimbangkan bahwa setiap individu memiliki interpretasi agama yang berbeda, dan dalam lingkungan kerja yang beragam, penting untuk mengembangkan sikap toleransi dan saling menghormati. Dengan demikian, agama dapat menjadi kekuatan yang positif dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih etis, produktif, dan harmonis.

## **2. Pendidikan**

Pendidikan berperan penting dalam membentuk dan menginternalisasikan etika kerja pada individu. Sebagai proses pembelajaran yang berlangsung seumur hidup, pendidikan membantu seseorang memahami konsep etika, norma sosial, dan nilai-nilai profesional yang relevan dalam dunia kerja. Baik melalui pendidikan formal di sekolah dan universitas, maupun pendidikan informal yang berlangsung di lingkungan keluarga dan masyarakat, individu dibekali dengan pemahaman mendalam mengenai perilaku yang baik dan benar dalam konteks kerja. Seiring perkembangan karier seseorang, pendidikan juga berperan dalam mempersiapkan individu untuk

menghadapi tantangan moral dan etika yang sering muncul dalam pengambilan keputusan di dunia profesional.

Pendidikan formal, yang mencakup kurikulum sekolah hingga pendidikan tinggi, memiliki kontribusi besar dalam membentuk kerangka pemikiran seseorang terkait etika kerja. Di sekolah, individu diajarkan mengenai norma-norma sosial dasar seperti tanggung jawab, disiplin, dan kejujuran. Pendidikan formal menanamkan nilai-nilai ini melalui berbagai mata pelajaran seperti kewarganegaraan, pendidikan agama, atau pendidikan moral. Di tingkat universitas, terutama di fakultas yang berhubungan dengan profesi seperti hukum, kedokteran, atau bisnis, etika profesional menjadi mata kuliah wajib yang mempersiapkan mahasiswa untuk memahami kode etik yang harus diikuti di dunia kerja. Misalnya, di fakultas hukum, mahasiswa belajar mengenai integritas dan tanggung jawab sebagai pengacara; Di fakultas kedokteran, belajar tentang etika dalam praktik medis, seperti menjaga kerahasiaan pasien dan membuat keputusan berdasarkan kepentingan pasien terbaik.

Pendidikan formal tidak hanya memberi pemahaman teoritis tentang etika, tetapi juga mendorong pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi situasi-situasi yang menguji integritas di dunia kerja. Siswa dilatih untuk berpikir kritis dan mengambil keputusan yang mempertimbangkan dampak moral dan etika dari tindakannya. Pendidikan ini memberi alat untuk menganalisis dilema etis, menilai alternatif yang tersedia, dan memilih tindakan yang sesuai dengan standar etika profesional. Misalnya, dalam studi kasus atau simulasi di kelas, siswa mungkin membayangkan situasi di mana harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab sosial sebelum membuat keputusan.

Pendidikan informal yang berlangsung di keluarga, lingkungan sosial, atau tempat kerja juga berkontribusi dalam membentuk etika kerja seseorang. Pendidikan ini sering kali terjadi secara tidak langsung melalui interaksi dengan orang tua, teman, atau mentor, yang dapat memberikan contoh tentang perilaku yang etis. Misalnya, seorang anak yang tumbuh dalam keluarga yang mengajarkan pentingnya kejujuran dan tanggung jawab akan lebih cenderung membawa nilai-nilai ini ke dunia kerja. Di tempat kerja, pendidikan informal dapat terjadi melalui pembelajaran dari rekan kerja atau atasan yang menunjukkan integritas

dan etika dalam keputusan sehari-hari. Pengalaman-pengalaman ini membantu individu menginternalisasi standar etika dan membentuk perilakunya di dunia kerja.

Pendidikan di tempat kerja, seperti program pelatihan dan orientasi, juga merupakan bagian dari pendidikan informal yang penting untuk membentuk etika kerja. Banyak organisasi yang menyediakan pelatihan etika kerja untuk membantu karyawan memahami kebijakan dan kode etik perusahaan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang isu-isu seperti kejujuran, tanggung jawab, konflik kepentingan, dan pengelolaan rahasia informasi. Melalui pelatihan ini, individu diajarkan untuk bertindak sesuai dengan standar etika yang ditetapkan oleh perusahaan dan menghindari perilaku yang tidak etis, seperti penipuan atau pelanggaran aturan.

Dengan pendidikan yang tepat, individu lebih mampu memahami dan menghargai pentingnya etika dalam pengambilan keputusan secara profesional. Dalam dunia kerja yang semakin kompleks dan kompetitif, pengambilan keputusan yang etis menjadi sangat penting. Banyak situasi di tempat kerja yang memerlukan pertimbangan moral yang matang, seperti saat menentukan kebijakan perusahaan, berinteraksi dengan klien, atau menangani masalah internal. Seseorang yang dilatih untuk berpikir secara etis melalui pendidikan akan lebih mungkin membuat keputusan yang tidak hanya menguntungkan dirinya sendiri atau perusahaannya, tetapi juga mempertimbangkan dampak sosial dan moral dari keputusannya.

Pendidikan membantu individu memahami bagaimana etika kerja dapat mempengaruhi interaksinya dengan orang lain. Di dunia kerja, etika kerja mempengaruhi cara seseorang bekerja sama dengan rekan kerja, atasan, dan klien. Individu yang memahami pentingnya etika kerja akan cenderung berperilaku adil, menghormati orang lain, dan menjunjung integritas tinggi dalam setiap interaksi. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif, di mana setiap orang merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil. Dalam jangka panjang, etika kerja yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga reputasi dan kredibilitas organisasi.

Pentingnya pendidikan dalam menginternalisasikan etika kerja juga terlihat dalam berbagai profesi yang memiliki kode etik khusus. Misalnya, dalam profesi hukum, pendidikan berperan sentral dalam

menanamkan nilai-nilai seperti integritas, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Pengacara yang telah dididik dengan baik dalam hal etika hukum akan lebih cenderung mengikuti kode etik profesi, menghindari konflik kepentingan, dan bertindak dengan integritas dalam mewakili kliennya. Hal yang sama berlaku di profesi medis, di mana dokter diupayakan untuk mengutamakan kesejahteraan pasien dan menghormati privasi pasien dalam setiap tindakan medis yang dilakukan.

Meskipun pendidikan memiliki peran penting dalam membentuk etika kerja, ada tantangan dalam mengajarkan etika di dunia yang terus berubah. Perkembangan teknologi, globalisasi, dan perubahan sosial yang cepat menciptakan situasi-situasi baru yang sering kali belum tercakup oleh kurikulum etika tradisional. Oleh karena itu, etika pendidikan perlu berkembang seiring berjalannya waktu, dengan memperkenalkan konsep-konsep baru yang relevan dengan dunia kerja saat ini. Misalnya, isu-isu seperti privasi digital, penggunaan kecerdasan buatan, dan tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan adalah topik-topik yang semakin relevan dalam etika kerja modern.

Pendidikan juga harus menekankan pentingnya tanggung jawab sosial dalam etika kerja. Di era globalisasi, perusahaan dan individu memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk mempertimbangkan dampak sosial dari tindakannya. Pendidikan etika yang efektif harus mengajarkan individu untuk tidak hanya memikirkan kepentingan pribadi atau keuntungan jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan bagaimana keputusannya mempengaruhi masyarakat secara keseluruhan. Hal ini dapat mendorong munculnya pemimpin yang lebih beretika, yang mengutamakan kesejahteraan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau keuntungan finansial semata.

Pada akhirnya, pendidikan merupakan fondasi yang sangat penting dalam membentuk etika kerja yang baik. Melalui pendidikan formal dan informal, individu dapat mempelajari nilai-nilai yang diperlukan untuk menjadi profesional yang etis, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi. Pendidikan membantu individu memahami bagaimana etika kerja mempengaruhi pengambilan keputusan, interaksi sosial, dan tanggung jawab sosial di tempat kerja. Meskipun ada tantangan dalam mengajarkan etika di era modern, pendidikan tetap menjadi alat yang paling efektif untuk memastikan bahwa individu dapat

menghadapi tantangan moral dan etika di dunia kerja dengan integritas dan tanggung jawab.

### **3. Motivasi Individu**

Motivasi individu adalah elemen kunci yang sangat mempengaruhi performa dan perilaku seseorang di tempat kerja. Pada dasarnya, motivasi mengacu pada dorongan internal maupun eksternal yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks profesional, individu yang termotivasi cenderung memiliki pandangan dan sikap positif terhadap pekerjaan. Sering kali lebih proaktif, bersedia mengatasi tantangan, dan mampu bekerja lebih efisien serta produktif. Motivasi tidak hanya muncul dari satu sumber saja, melainkan berasal dari berbagai aspek yang saling berkaitan.

Motivasi dapat berasal dari keinginan seseorang untuk mencapai tujuan pribadi. Setiap individu memiliki ambisi atau sasaran yang ingin dicapai dalam karier, seperti promosi jabatan, peningkatan pendapatan, atau pengembangan keterampilan. Tujuan-tujuan ini menjadi pemicu kuat bagi individu untuk terus berupaya keras dalam menjalankan tugasnya. Ketika seseorang memiliki target yang jelas, cenderung lebih fokus dan berusaha untuk mencapai hasil yang diinginkan, mungkin bersedia mengambil langkah ekstra, mengorbankan waktu, atau mencari cara untuk meningkatkan performa demi mendekati tujuan tersebut. Sebaliknya, individu yang kurang memiliki tujuan yang jelas sering kali mengalami kebosanan, ketidakpuasan, atau bahkan cenderung bekerja secara stagnan tanpa adanya dorongan yang kuat.

Pengakuan dari atasan atau rekan kerja juga menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk motivasi individu. Pengakuan ini bisa berupa pujian, penghargaan, atau sekadar umpan balik positif atas kinerja yang telah dilakukan. Ketika individu merasa dihargai, akan lebih termotivasi untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas kerja. Ini tidak hanya menumbuhkan rasa percaya diri, tetapi juga mendorong loyalitas dan komitmen terhadap organisasi. Pengakuan atas usaha yang dilakukan memberikan kepuasan emosional, dan pada gilirannya, meningkatkan keterlibatan dalam pekerjaan. Di sisi lain, kurangnya pengakuan atau apresiasi bisa membuat seseorang merasa tidak dihargai, yang pada akhirnya dapat menurunkan motivasi dan produktivitas.

Rasa tanggung jawab terhadap tim juga merupakan salah satu faktor yang memotivasi individu di lingkungan kerja. Dalam banyak kasus, seseorang termotivasi bukan hanya oleh kebutuhan pribadi, tetapi juga oleh rasa kewajiban untuk mendukung keberhasilan tim atau organisasi secara keseluruhan. Ketika seseorang merasa memiliki peran penting dalam tim, akan cenderung bekerja lebih keras dan memberikan yang terbaik untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini terutama berlaku dalam situasi di mana keberhasilan atau kegagalan sebuah proyek sangat bergantung pada kontribusi kolektif. Sebuah tim yang solid dengan anggota yang saling mendukung dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif, yang pada akhirnya memotivasi setiap anggota untuk memberikan performa terbaik.

Motivasi individu juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan, seperti budaya organisasi dan gaya kepemimpinan. Lingkungan kerja yang mendukung dan inklusif, di mana individu merasa didengar dan dihargai, akan meningkatkan motivasi. Sebaliknya, lingkungan yang penuh dengan tekanan, kurangnya komunikasi, atau adanya diskriminasi bisa melemahkan semangat dan menghambat produktivitas. Pemimpin yang mampu menginspirasi dan memberikan arahan yang jelas juga berperan penting dalam meningkatkan motivasi tim, yang memimpin dengan memberikan contoh yang baik, mendukung pengembangan individu, dan memberikan ruang bagi karyawan untuk berinovasi dan berkreasi akan membantu meningkatkan motivasi intrinsik individu.

Ada juga motivasi yang berasal dari dorongan intrinsik, yaitu motivasi yang muncul dari dalam diri individu tanpa harus dipicu oleh faktor eksternal. Dorongan ini biasanya berasal dari rasa puas atau bahagia dalam melakukan pekerjaan itu sendiri. Misalnya, seseorang yang memiliki passion atau minat besar terhadap bidang pekerjaannya cenderung akan merasa termotivasi untuk bekerja tanpa perlu dipicu oleh imbalan material. Orang-orang dengan motivasi intrinsik ini biasanya bekerja karena merasa mendapatkan kepuasan dari tugas yang dilakukan, baik dalam hal kreativitas, pembelajaran, atau kontribusi terhadap hal yang lebih besar.

Motivasi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang bersifat material, seperti gaji, bonus, atau promosi jabatan. Sistem penghargaan yang adil dan transparan dapat menjadi pendorong kuat bagi individu untuk berusaha lebih keras. Ketika karyawan merasa

bahwa upayanya diakui dan dihargai melalui insentif finansial atau penghargaan lainnya, akan lebih termotivasi untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan performa. Sebaliknya, jika merasa tidak mendapatkan kompensasi yang setimpal dengan usaha yang diberikan, hal ini dapat mengurangi semangat kerja dan motivasi.

Kondisi psikologis seseorang juga sangat mempengaruhi motivasi. Seseorang yang memiliki kesehatan mental yang baik, memiliki keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan, dan merasa bebas dari stres yang berlebihan, cenderung lebih termotivasi untuk bekerja secara optimal. Sebaliknya, jika individu mengalami tekanan psikologis, seperti stres berkepanjangan atau perasaan tidak aman di tempat kerja, motivasinya akan menurun. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang tidak hanya menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kebutuhan individu, tetapi juga mendukung kesejahteraan mental dan emosional karyawan.

Motivasi individu tidak hanya berdampak pada kinerja individu itu sendiri, tetapi juga pada keseluruhan dinamika dan budaya organisasi. Individu yang termotivasi cenderung menularkan semangat dan energi positif kepada rekan-rekan, yang pada akhirnya menciptakan sinergi dalam tim. Hal ini dapat memicu produktivitas kolektif yang lebih tinggi, karena setiap anggota tim saling mendukung dan berkontribusi dengan maksimal. Di sisi lain, jika mayoritas anggota tim kurang termotivasi, hal ini bisa menciptakan budaya kerja yang stagnan dan tidak produktif. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk terus mendorong dan memelihara motivasi individu melalui berbagai strategi, baik dalam bentuk pengembangan karier, program penghargaan, atau menciptakan lingkungan kerja yang positif.

#### **4. Usia**

Usia merupakan salah satu faktor yang memengaruhi etika kerja seseorang, yang terbentuk seiring dengan perkembangan fisik, mental, serta sosial individu. Bertambahnya usia sering kali disertai dengan peningkatan pengalaman, pemahaman, dan perspektif terhadap berbagai situasi yang berkaitan dengan pekerjaan, termasuk situasi yang melibatkan keputusan etis. Individu yang lebih tua umumnya memiliki bekal pengalaman hidup yang lebih kaya dibandingkan individu yang lebih muda, sehingga cenderung memiliki pemahaman yang lebih dalam

mengenai dampak dari tindakannya, baik secara personal maupun dalam konteks organisasi.

Pengalaman yang dimiliki oleh individu yang lebih tua sering kali menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih bijaksana, terutama dalam menghadapi dilema etis. Ketika seseorang telah berkali-kali dihadapkan pada situasi yang memerlukan pemikiran matang dan pertimbangan yang kompleks, cenderung mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai konsekuensi dari setiap tindakan. Pengalaman ini juga memungkinkan untuk lebih berhati-hati dalam bertindak, karena ia telah menyaksikan dampak dari keputusan yang baik maupun buruk selama perjalanan kariernya. Misalnya, individu yang lebih tua mungkin pernah mengalami situasi di mana tindakan yang tidak etis, seperti berbohong atau menipu, membawa konsekuensi negatif yang besar, baik bagi diri sendiri maupun organisasi. Hal ini membuatnya lebih cenderung untuk bertindak sesuai dengan prinsip etika yang di pegang teguh.

Individu yang lebih tua cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang tanggung jawab dalam pekerjaan. Seiring dengan bertambahnya usia, seseorang biasanya memahami bahwa tanggung jawab tidak hanya berkaitan dengan menyelesaikan tugas atau mencapai target, tetapi juga melibatkan bagaimana tugas tersebut diselesaikan. Sadar bahwa caranya menjalankan tugas, bagaimana memperlakukan orang lain, serta bagaimana mematuhi aturan dan regulasi di tempat kerja, semuanya berkontribusi pada pencapaian tujuan secara etis. Dalam hal ini, usia memberikan kemampuan untuk melihat gambaran yang lebih luas dan tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga proses dan dampak dari tindakan tersebut.

Individu yang lebih tua juga cenderung lebih bijaksana dalam menyikapi tekanan pekerjaan. Biasanya lebih mampu mengelola stres dan konflik, serta memiliki keterampilan interpersonal yang lebih baik dibandingkan dengan individu yang lebih muda. Kematangan emosi yang berkembang seiring bertambahnya usia memungkinkan untuk tetap tenang dalam situasi yang penuh tekanan dan tetap berpegang pada prinsip etika, meskipun dihadapkan pada godaan untuk mengambil jalan pintas yang mungkin lebih menguntungkan secara instan tetapi tidak etis. Sifat kehati-hatian ini sering kali menjadi ciri individu yang lebih tua,

yang lebih memahami bahwa mengambil keputusan berdasarkan etika, meskipun sulit, adalah langkah yang lebih baik dalam jangka panjang.

Individu yang lebih muda mungkin memiliki pandangan yang berbeda tentang etika kerja, sebagian karena masih dalam proses pembelajaran dan pengembangan diri, mungkin belum memiliki pengalaman yang cukup banyak untuk memahami sepenuhnya dampak jangka panjang dari tindakannya, dan ini bisa mempengaruhi caranya memandang keputusan etis. Namun, bukan berarti individu yang lebih muda tidak mampu bertindak secara etis. Dengan bimbingan yang tepat, dapat belajar dan mengembangkan pemahaman tentang pentingnya etika dalam bekerja. Usia muda sering kali dikaitkan dengan antusiasme dan semangat yang tinggi dalam bekerja, tetapi individu yang lebih muda juga memerlukan pengalaman yang akan membantunya menyelaraskan semangat ini dengan prinsip etis yang solid.

Etika kerja tidak hanya dipengaruhi oleh usia semata, tetapi juga oleh nilai-nilai yang dibentuk oleh lingkungan sosial, pendidikan, dan budaya organisasi. Dalam beberapa kasus, individu yang lebih tua mungkin mengalami tantangan dalam beradaptasi dengan perubahan etika dan norma yang terjadi di tempat kerja, terutama dengan adanya perubahan teknologi atau kebijakan yang lebih modern. Namun, dengan keterbukaan terhadap pembelajaran dan fleksibilitas, individu dari berbagai kelompok usia dapat terus mengembangkan dan memperbaiki etika kerja.

Pada beberapa organisasi, usia yang lebih tua sering kali dikaitkan dengan peran mentor atau pemimpin informal di antara rekan kerja. Individu yang lebih tua sering kali dilihat sebagai figur yang dapat memberikan panduan moral atau etis bagi karyawan yang lebih muda. Hal ini karena telah mengarungi banyak pengalaman kerja, yang membuatnya dipandang memiliki pengetahuan yang lebih luas dan mendalam mengenai cara kerja yang benar dan etis. Tidak hanya berperan dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga dalam membentuk budaya kerja yang positif, di mana nilai-nilai etika dihargai dan dijunjung tinggi. Individu yang lebih tua, dengan keahlian dan kebijaksanaan, sering menjadi panutan dalam hal bagaimana seharusnya etika kerja diterapkan di tempat kerja.

Ada pula pandangan yang mengatakan bahwa usia yang lebih tua bisa menjadi hambatan dalam mempertahankan fleksibilitas dalam

menghadapi tantangan etika baru. Ketika seseorang terbiasa dengan cara kerja tertentu selama bertahun-tahun, mungkin menjadi kurang terbuka terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan kerja yang modern. Misalnya, kebijakan baru mengenai keberagaman, inklusivitas, atau penggunaan teknologi dapat memunculkan dilema etis yang berbeda dari yang pernah dihadapi sebelumnya. Dalam situasi ini, penting bagi individu yang lebih tua untuk tetap terbuka terhadap pembelajaran dan perkembangan baru dalam dunia kerja, sehingga dapat terus menyesuaikan diri dengan standar etika yang berlaku.

Pada akhirnya, usia memberikan kontribusi yang signifikan dalam membentuk etika kerja seseorang, namun itu hanyalah salah satu dari banyak faktor yang memengaruhi perilaku etis di tempat kerja. Pemahaman tentang etika kerja tidak hanya dipelajari melalui bertambahnya usia, tetapi juga melalui pendidikan, pengalaman, dan interaksi dengan orang lain di lingkungan kerja. Sementara individu yang lebih tua mungkin memiliki lebih banyak pengalaman yang bisa dijadikan pedoman, individu yang lebih muda memiliki potensi untuk belajar dan mengembangkan etika dengan cepat, terutama jika berada dalam lingkungan yang mendukung pengembangan tersebut.

Penting bagi organisasi untuk memfasilitasi perkembangan etika kerja pada semua karyawan, tanpa memandang usia. Program pelatihan, mentor, serta budaya organisasi yang mendukung nilai-nilai etika dapat membantu individu dari berbagai kelompok usia untuk terus berkembang dalam pemahaman dan penerapan etika kerja. Kolaborasi antara individu yang lebih tua dan lebih muda dalam tim kerja juga dapat menghasilkan keseimbangan yang baik, di mana kebijaksanaan dan pengalaman dapat digabungkan dengan semangat dan inovasi, menciptakan lingkungan kerja yang etis, produktif, dan dinamis.

## **5. Jenis Kelamin**

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi etika kerja seseorang. Meskipun ada perdebatan mengenai apakah perbedaan dalam pendekatan etika kerja antara pria dan wanita bersifat biologis atau lebih banyak dipengaruhi oleh faktor sosial, penelitian telah menunjukkan adanya perbedaan umum dalam cara kedua kelompok ini menavigasi lingkungan kerja. Perbedaan ini mencakup caranya berinteraksi dengan orang lain, memandang tanggung jawab,

dan menghadapi keputusan etis di tempat kerja. Namun, penting untuk dicatat bahwa perbedaan ini tidak bersifat mutlak dan tidak berlaku untuk semua individu, karena banyak variabel lain yang turut memengaruhi perilaku kerja, seperti budaya, lingkungan, dan pengalaman pribadi.

Secara umum, dalam berbagai penelitian, wanita cenderung menunjukkan perhatian yang lebih besar terhadap kolaborasi, hubungan interpersonal, dan harmoni dalam tim, cenderung lebih fokus pada penciptaan lingkungan kerja yang kooperatif dan mendukung, di mana setiap anggota tim merasa dihargai dan didengar. Pendekatan ini mencerminkan kepedulian terhadap kesejahteraan kolektif, yang sering kali diterjemahkan ke dalam perilaku etis yang mengutamakan kerjasama, komunikasi, dan saling menghormati antar individu. Dalam hal ini, wanita mungkin lebih sensitif terhadap dampak keputusan etis terhadap hubungan interpersonal di tempat kerja, yang membuatnya lebih cenderung untuk mempertimbangkan efek jangka panjang dari tindakannya terhadap orang lain.

Sebagai contoh, wanita dalam posisi kepemimpinan sering kali lebih memperhatikan keseimbangan antara pencapaian tujuan dan kesejahteraan karyawan, mungkin lebih cenderung mendukung kebijakan inklusif yang mempertimbangkan kebutuhan individu, seperti fleksibilitas waktu kerja atau keseimbangan kehidupan kerja, yang pada gilirannya menciptakan lingkungan kerja yang etis dan berkelanjutan. Pendekatan ini dapat dilihat sebagai bagian dari upaya untuk memastikan bahwa setiap anggota tim dapat bekerja secara efektif sambil tetap menjaga etika kerja yang tinggi, yang mencakup kepedulian terhadap kesejahteraan kolektif dan pengambilan keputusan yang adil.

Pria umumnya dilaporkan memiliki pendekatan yang lebih kompetitif dan fokus pada pencapaian individu dalam konteks kerja. Pendekatan ini sering kali terlihat dalam prioritas terhadap hasil, produktivitas, dan kinerja. Pria mungkin lebih cenderung mengutamakan pencapaian target atau tujuan tertentu sebagai indikator utama kesuksesan, yang dapat mempengaruhi caranya dalam menghadapi situasi yang memerlukan keputusan etis. Misalnya, dalam beberapa kasus, pria mungkin lebih fokus pada aspek-aspek pragmatis dari pekerjaan dan bagaimana cara mencapai hasil yang optimal dengan cara yang efisien, meskipun hal ini kadang-kadang dapat mengaburkan

pertimbangan etis terkait proses atau dampak sosial dari keputusan yang diambil.

Perbedaan ini bersifat umum dan bukanlah aturan yang pasti. Tidak semua wanita mengutamakan kolaborasi, dan tidak semua pria lebih berfokus pada pencapaian individu. Perbedaan dalam etika kerja antara pria dan wanita juga sangat dipengaruhi oleh konteks budaya dan sosial. Di beberapa budaya, peran gender dan ekspektasi sosial mengenai etika kerja mungkin berbeda, tergantung pada bagaimana masyarakat memandang hubungan antara pekerjaan, jenis kelamin, dan tanggung jawab. Misalnya, di lingkungan kerja yang sangat kompetitif atau didominasi oleh pria, wanita mungkin merasa terdorong untuk menyesuaikan perilakunya agar lebih kompetitif dan fokus pada pencapaian individu, demi mendapatkan pengakuan yang sama dengan rekan pria.

Pada lingkungan kerja yang lebih mendukung kolaborasi dan kerjasama, pria mungkin lebih terdorong untuk menyesuaikan diri dengan nilai-nilai tersebut, meskipun biasanya lebih berorientasi pada hasil individu. Ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja, norma sosial, dan budaya organisasi juga berperan penting dalam membentuk bagaimana etika kerja dipraktikkan oleh pria dan wanita. Misalnya, di perusahaan dengan budaya yang sangat inklusif dan menghargai kerjasama, karyawan dari kedua jenis kelamin akan cenderung menyesuaikan diri dengan norma-norma etika yang lebih berfokus pada kolaborasi dan kesejahteraan tim, daripada hanya berfokus pada hasil individu.

Faktor lain yang turut mempengaruhi perbedaan etika kerja antara pria dan wanita adalah pengalaman kerja dan posisi dalam hierarki organisasi. Wanita yang berada di posisi kepemimpinan atau manajemen puncak mungkin menghadapi tekanan yang lebih besar untuk membuktikan kemampuan dalam lingkungan yang didominasi oleh pria. Hal ini dapat mempengaruhi caranya dalam mengambil keputusan etis, di mana mungkin merasa perlu untuk menyeimbangkan antara menjaga prinsip-prinsip etika dan memenuhi ekspektasi kinerja yang tinggi. Di sisi lain, pria yang bekerja di industri atau bidang yang lebih terfokus pada kerja tim dan hubungan interpersonal mungkin akan lebih mengadopsi pendekatan yang lebih kolaboratif dan peduli terhadap etika dalam konteks hubungan antar individu.

Pengalaman kerja juga dapat membentuk cara pria dan wanita dalam menghadapi dilema etis. Wanita yang telah menghadapi berbagai tantangan dalam karier mungkin mengembangkan pendekatan yang lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan, karena sering kali harus menavigasi situasi yang lebih kompleks terkait dengan bias gender atau ekspektasi sosial. Pengalaman ini dapat memperkuat nilai-nilai etis, terutama dalam hal keadilan, inklusivitas, dan kesetaraan. Sementara itu, pria mungkin lebih fokus pada pengambilan keputusan yang cepat dan efektif untuk mencapai tujuan, karena mungkin menghadapi tekanan yang berbeda dalam hal kinerja atau ekspektasi sosial di tempat kerja.

Perubahan dalam peran gender dan dinamika kerja modern juga mempengaruhi cara pria dan wanita mendekati etika kerja. Di era sekarang, semakin banyak wanita yang menduduki posisi kepemimpinan, dan peran gender tradisional di tempat kerja mulai berubah. Pria dan wanita semakin berbagi nilai-nilai dan pendekatan yang lebih serupa terkait dengan etika kerja, terutama di industri yang lebih progresif atau modern. Di beberapa industri, kolaborasi, fleksibilitas, dan kesejahteraan karyawan menjadi prioritas utama, yang mendorong kedua gender untuk lebih fokus pada pendekatan yang etis dan berorientasi pada tim.

Kesadaran akan pentingnya kesetaraan gender di tempat kerja juga telah meningkatkan peran penting etika dalam mengatasi bias dan diskriminasi. Banyak perusahaan yang kini memiliki kebijakan untuk mempromosikan inklusivitas dan keberagaman gender, yang mendorong baik pria maupun wanita untuk bekerja dalam lingkungan yang lebih etis. Ini mencakup penghapusan bias dalam proses rekrutmen, evaluasi kinerja, dan promosi, serta upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang adil bagi semua individu tanpa memandang jenis kelamin. Pria dan wanita sama-sama dihadapkan pada tanggung jawab untuk mematuhi prinsip-prinsip etika yang mendukung kesetaraan dan inklusivitas ini.

Pada akhirnya, meskipun jenis kelamin dapat memengaruhi etika kerja seseorang, variabel lain seperti lingkungan kerja, pengalaman, budaya, dan dinamika organisasi juga sangat berperan dalam membentuk etika individu. Tidak ada satu pendekatan yang dapat diterapkan secara universal untuk semua pria atau wanita, karena setiap individu membawa nilai-nilai, pengalaman, dan perspektif sendiri ke dalam tempat kerja. Namun, yang pasti adalah bahwa baik pria maupun wanita memiliki

potensi untuk mengembangkan etika kerja yang tinggi jika diberikan lingkungan dan dukungan yang tepat. Kesetaraan gender dan inklusivitas di tempat kerja adalah langkah penting dalam memastikan bahwa semua karyawan, tanpa memandang jenis kelamin, dapat berkontribusi secara etis dan produktif dalam mencapai tujuan organisasi.

### **C. Pentingnya Pelatihan Etika Medis Militer**

Etika medis berperan penting dalam menjaga integritas dan profesionalisme tenaga kesehatan, terutama dalam lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit militer. Dalam menghadapi dilema moral dan situasi etis yang kompleks, pelatihan etika medis yang komprehensif menjadi esensial. Pelatihan ini berfungsi untuk mempersiapkan tenaga medis militer agar mampu menghadapi situasi-situasi yang penuh tekanan dengan cara yang benar dan berdasarkan prinsip-prinsip etis. Dengan memadukan pembelajaran berbasis skenario dan hukum humaniter internasional, pelatihan ini menjadi fondasi penting bagi tenaga kesehatan militer dalam menjalankan tugas.

#### **1. Lingkungan Rumah Sakit Militer yang Kompleks**

Rumah sakit militer merupakan lingkungan kerja yang kompleks dan unik karena selain berfungsi sebagai fasilitas medis, juga beroperasi di bawah kerangka aturan militer yang kaku. Tenaga medis di rumah sakit militer tidak hanya bertanggung jawab untuk memberikan perawatan medis yang optimal bagi para pasien, tetapi juga dihadapkan pada tantangan moral dan etika yang lebih rumit daripada yang biasanya dihadapi di rumah sakit sipil. Dalam lingkungan ini, sering kali merawat personel militer yang terluka dalam pertempuran atau menjalani misi kemanusiaan di zona konflik, serta harus mengelola kebutuhan pasien sipil. Tantangan ini menciptakan situasi yang memerlukan keseimbangan antara ketaatan terhadap perintah militer dan prinsip-prinsip etika medis yang lebih universal.

Salah satu ciri utama yang membedakan rumah sakit militer dari fasilitas kesehatan lainnya adalah bahwa tenaga medis di rumah sakit militer berada dalam sistem hierarki yang sangat terstruktur. Perintah dari atasan militer mungkin memiliki konsekuensi langsung bagi operasi rumah sakit, seperti menentukan prioritas dalam merawat pasien atau

keputusan lain yang terkait dengan sumber daya dan logistik. Dalam situasi perang atau konflik, misalnya, tenaga medis mungkin harus memprioritaskan perawatan personel militer di atas pasien sipil, bahkan jika situasi medis memerlukan intervensi mendesak. Hal ini tentu dapat memunculkan konflik batin bagi tenaga medis yang berpegang pada prinsip-prinsip etika medis, di mana semua pasien seharusnya diperlakukan dengan adil dan mendapatkan perawatan berdasarkan kebutuhan medis.

Situasi lain yang dapat memicu dilema etis adalah tekanan dari perintah militer yang terkadang bisa bertentangan dengan kepentingan kesehatan pasien. Misalnya, dalam situasi darurat militer, seorang tenaga medis mungkin diperintahkan untuk melakukan tindakan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan pedoman medis yang berlaku, demi mencapai tujuan militer yang lebih besar. Tindakan semacam ini bisa menempatkan tenaga medis dalam posisi yang sulit, di mana harus menyeimbangkan antara kewajiban profesional sebagai penyedia layanan kesehatan dan kewajiban sebagai anggota militer yang patuh pada perintah atasan. Ketegangan ini memperkuat pentingnya integritas moral dan pelatihan etika yang kuat bagi tenaga medis di rumah sakit militer, agar dapat membuat keputusan yang sejalan dengan nilai-nilai etika medis tanpa mengorbankan ketaatan militer.

Pelatihan etika medis di rumah sakit militer berperan penting dalam mempersiapkan tenaga medis untuk menghadapi dilema moral yang sulit. Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam pelatihan ini adalah simulasi berbasis skenario, di mana tenaga medis dilatih untuk menghadapi berbagai situasi etis yang mungkin terjadi di lingkungan kerja. Melalui simulasi ini, diberikan kesempatan untuk merasakan tekanan yang serupa dengan yang akan dihadapi dalam situasi nyata. Misalnya, mungkin diminta untuk memutuskan prioritas perawatan di antara sejumlah pasien dengan tingkat keparahan yang berbeda-beda, sementara sumber daya medis sangat terbatas. Skenario ini memungkinkan untuk mempraktikkan keterampilan berpikir kritis dan pengambilan keputusan berdasarkan prinsip etika medis, seperti keadilan, benefisiensi (berbuat baik), dan non-malefisiensi (tidak merugikan).

Simulasi berbasis skenario juga mencakup situasi di mana tenaga medis mungkin dihadapkan pada perintah yang bertentangan dengan

etika profesional. Dalam kasus semacam ini, pelatihan difokuskan pada cara mengelola konflik antara ketaatan terhadap atasan militer dan menjaga standar etika dalam merawat pasien. Simulasi ini membantu tenaga medis mengembangkan keterampilan untuk menavigasi situasi yang tidak hanya memerlukan keahlian medis, tetapi juga kekuatan moral dan keberanian untuk membuat keputusan yang tepat, bahkan ketika keputusan tersebut mungkin tidak sejalan dengan keinginan militer. Dengan adanya pelatihan ini, tenaga medis diharapkan dapat memperkuat integritas dan tetap setia pada kode etik profesi, sekaligus memahami konteks militer di mana ia bekerja.

Kompleksitas lingkungan rumah sakit militer juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti trauma psikologis yang dialami oleh banyak pasien. Dalam situasi perang atau konflik, banyak pasien yang datang ke rumah sakit militer tidak hanya menderita luka fisik, tetapi juga mengalami trauma psikologis yang mendalam akibat peristiwa-peristiwa yang dialami di medan perang. Kondisi ini sering kali membutuhkan pendekatan perawatan yang holistik, yang tidak hanya berfokus pada penyembuhan fisik tetapi juga mendukung kesejahteraan mental dan emosional pasien. Tenaga medis di rumah sakit militer harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang dinamika trauma ini dan mampu memberikan perawatan yang sensitif terhadap kondisi psikologis pasien.

Lingkungan rumah sakit militer sering kali menjadi tempat di mana keputusan tentang hidup dan mati harus diambil dengan cepat. Dalam situasi darurat, tenaga medis mungkin dihadapkan pada pilihan sulit mengenai siapa yang akan menerima perawatan lebih dulu ketika sumber daya terbatas. Situasi ini bisa sangat berbeda dari rumah sakit sipil, di mana tekanan waktu mungkin tidak seintens di rumah sakit militer yang beroperasi di zona perang atau daerah konflik. Ketika harus membuat keputusan tentang prioritas perawatan, tenaga medis di rumah sakit militer perlu mempertimbangkan tidak hanya kondisi medis pasien, tetapi juga faktor-faktor lain seperti dampak strategis dari keputusan. Misalnya, menyelamatkan nyawa seorang komandan militer mungkin dianggap lebih penting secara strategis dibandingkan dengan memberikan perawatan kepada prajurit berpangkat rendah, meskipun secara medis kedua pasien mungkin memiliki kebutuhan yang sama mendesaknya.

Tantangan lain di rumah sakit militer adalah kemungkinan keterbatasan alat dan obat-obatan. Dalam situasi perang atau krisis kemanusiaan, sumber daya sering kali sangat terbatas, dan tenaga medis harus membuat keputusan yang bijaksana tentang bagaimana menggunakan peralatan medis yang ada dengan cara yang paling efektif, harus mempertimbangkan prioritas perawatan, berapa lama pasien mungkin membutuhkan perawatan intensif, dan bagaimana menjaga sumber daya tetap tersedia untuk kemungkinan pasien baru yang akan datang. Ini menambah dimensi kompleks dalam pengambilan keputusan etis, di mana tenaga medis harus memilih cara yang paling tepat untuk memanfaatkan sumber daya yang terbatas tanpa mengorbankan kualitas perawatan atau melanggar standar etika.

Pada akhirnya, bekerja di rumah sakit militer menuntut tenaga medis untuk mengelola berbagai tantangan etis dan moral yang tidak sering ditemui di lingkungan medis sipil, harus terus menjaga keseimbangan antara memenuhi perintah militer dan mempertahankan standar etika medis yang melindungi martabat dan hak pasien. Dalam situasi di mana tekanan dari atasan militer dan kebutuhan medis bersaing, pelatihan etika yang kuat menjadi sangat penting. Dengan pelatihan yang tepat, tenaga medis dapat lebih siap untuk menghadapi situasi yang kompleks ini, sambil tetap menjaga integritas profesional.

Rumah sakit militer, dengan kompleksitas dan tantangannya, memberikan gambaran nyata tentang bagaimana tenaga medis tidak hanya dituntut untuk memiliki keahlian medis yang tinggi, tetapi juga kemampuan untuk menghadapi dilema etis yang sulit dengan kebijaksanaan dan moralitas yang kuat. Pelatihan berkelanjutan dalam etika medis sangat penting untuk mempersiapkannya dalam membuat keputusan yang tidak hanya mempertimbangkan aspek medis, tetapi juga moral, di lingkungan yang penuh tekanan dan ketidakpastian.

## **2. Pembelajaran Berbasis Skenario: Memahami dan Menghadapi Dilema Etis**

Pembelajaran berbasis skenario (PBS) telah menjadi salah satu metode paling efektif dalam pelatihan etika medis, terutama dalam konteks lingkungan yang menantang seperti rumah sakit militer. Dalam PBS, skenario-skenario yang disimulasikan menciptakan pengalaman belajar yang realistis dan relevan bagi tenaga medis, memungkinkannya

untuk menghadapi situasi yang mirip dengan yang akan dihadapi di lapangan. Metode ini sangat penting dalam konteks etika medis karena situasi nyata di lapangan sering kali kompleks dan memerlukan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat, terutama di tengah tekanan yang tinggi seperti dalam situasi darurat, perang, atau bencana alam. Dalam skenario yang disimulasikan, dilema etis yang dihadapi tenaga medis tidak hanya sekadar masalah teknis, tetapi juga mencakup pertimbangan moral yang mendalam, seperti konflik antara kepatuhan terhadap perintah dan kewajiban untuk memberikan perawatan medis terbaik kepada pasien.

Skenario-skenario yang digunakan dalam PBS dapat bervariasi dalam kompleksitas dan konteks. Misalnya, dalam situasi pertempuran, tenaga medis mungkin dihadapkan pada tantangan yang sangat mendesak dan memerlukan keputusan segera terkait alokasi sumber daya medis yang terbatas, mungkin harus memilih antara merawat seorang prajurit yang terluka parah tetapi memiliki peluang kecil untuk bertahan hidup, atau merawat seorang prajurit dengan luka yang lebih ringan tetapi memiliki peluang bertahan hidup yang lebih tinggi. Pilihan ini menciptakan dilema etis yang mendalam, di mana tenaga medis harus mempertimbangkan bukan hanya kondisi medis pasien, tetapi juga nilai-nilai seperti keadilan dan kesejahteraan. Dalam konteks ini, PBS membantu tenaga medis untuk berlatih mengatasi dilema-dilema ini, memberikannya pengalaman praktis yang tidak dapat diperoleh hanya melalui teori atau pembelajaran konvensional.

Pada pelaksanaan PBS, salah satu aspek penting adalah penggambaran dilema etis yang jelas dan realistis. Setiap skenario dirancang untuk mencerminkan situasi yang mungkin terjadi di lapangan, termasuk nuansa dan konteks yang menyertainya. Ini termasuk tekanan emosional dan psikologis yang mungkin dialami tenaga medis saat harus membuat keputusan di tengah ketidakpastian dan risiko tinggi. Melalui simulasi ini, tidak hanya belajar untuk berpikir berdasarkan prosedur medis, tetapi juga untuk mempertimbangkan konsekuensi etis dari setiap tindakannya. Dengan cara ini, PBS mendorong tenaga medis untuk mengembangkan pemikiran kritis dan kesadaran etis yang lebih mendalam, yang sangat penting dalam pengambilan keputusan medis yang kompleks.

Metode pembelajaran ini juga menekankan pentingnya diskusi dan refleksi setelah menghadapi skenario. Setelah mengalami situasi etis dalam skenario, tenaga medis diajak untuk berdiskusi mengenai keputusan yang dibuat dan mengevaluasi implikasi etisnya. Proses ini sangat penting karena membantunya memahami sudut pandang lain dan mengembangkan kemampuan berpikir kritis terhadap dilema-dilema yang mungkin dihadapi di lapangan. Diskusi ini juga memberikan kesempatan bagi tenaga medis untuk berbagi pengalaman dan belajar dari rekan-rekannya, sehingga memperkaya pengetahuan tentang pendekatan yang berbeda terhadap situasi etis.

Dengan diskusi reflektif, tenaga medis dapat membahas berbagai perspektif dan memahami bahwa tidak ada jawaban tunggal untuk setiap dilema etis, dapat membahas bagaimana nilai-nilai pribadi, norma profesional, dan konteks situasi dapat memengaruhi pengambilan keputusan. Misalnya, seorang tenaga medis mungkin merasa terjebak antara tanggung jawab untuk menyelamatkan nyawa pasien dan kewajiban untuk mematuhi perintah militer. Diskusi ini memberikan ruang untuk menjelaskan alasan di balik keputusannya, mempertimbangkan argumen dari sudut pandang lain, dan menyadari bahwa sering kali keputusan yang diambil dalam situasi etis memiliki konsekuensi yang luas.

Metode PBS juga mendorong pengembangan keterampilan interpersonal dan komunikasi yang sangat penting dalam situasi medis. Tenaga medis tidak hanya perlu berkomunikasi secara efektif dengan pasien, tetapi juga dengan rekan-rekannya dan pihak lain yang terlibat dalam situasi darurat. Dalam simulasi, dapat berlatih menjelaskan keputusan kepada tim medis, pasien, atau keluarga pasien, serta mendengarkan dan menghargai pandangan orang lain. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dalam situasi stres tinggi sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan kolaboratif.

Salah satu keuntungan besar dari PBS adalah kemampuannya untuk menciptakan pengalaman belajar yang interaktif dan dinamis. Dalam simulasi, tenaga medis dapat merasakan dampak dari keputusannya dalam waktu nyata, yang membuat pembelajaran menjadi lebih mendalam dan bermakna. Misalnya, mungkin melihat langsung bagaimana pilihan memengaruhi hasil pasien, atau bagaimana tim medis

bereaksi terhadap keputusan yang diambil. Pengalaman ini dapat sangat memengaruhi caranya memandang etika medis dan pengambilan keputusan di masa depan, serta membangun rasa tanggung jawab dan kesadaran terhadap dampak dari tindakannya.

Meskipun PBS sangat efektif, penting untuk diingat bahwa tidak semua skenario dapat sepenuhnya menggambarkan kompleksitas situasi nyata. Oleh karena itu, pembelajaran berbasis skenario sebaiknya dipadukan dengan pendekatan pembelajaran lainnya, seperti kuliah, diskusi kelompok, dan pembelajaran berbasis pengalaman. Ini akan memberikan konteks yang lebih luas dan memungkinkan tenaga medis untuk membangun pemahaman yang lebih komprehensif tentang etika medis. Dengan menggabungkan berbagai metode pembelajaran, tenaga medis dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk menghadapi tantangan di lapangan dan membuat keputusan yang sesuai dengan standar etika yang tinggi.

Pada pelatihan etika medis di rumah sakit militer, PBS berperan penting dalam mempersiapkan tenaga medis untuk menghadapi situasi yang penuh tekanan dan dilema etis yang kompleks. Dengan melalui simulasi yang realistis, tidak hanya belajar untuk mengelola situasi medis, tetapi juga untuk membuat keputusan yang etis dan bertanggung jawab. Proses diskusi dan refleksi setelah simulasi memungkinkan untuk menggali lebih dalam berbagai perspektif dan implikasi dari keputusan, sehingga mengembangkan kemampuan berpikir kritis yang esensial dalam praktik medis. Dalam lingkungan yang sering kali penuh ketidakpastian, kemampuan untuk menghadapi dilema etis dengan kepercayaan diri dan integritas adalah kunci untuk memberikan perawatan terbaik bagi pasien, baik dalam situasi darurat maupun dalam praktik sehari-hari.

Pembelajaran berbasis skenario tidak hanya mempersiapkan tenaga medis untuk menghadapi tantangan yang ada di depan, tetapi juga membekalinya dengan keterampilan dan pemahaman yang diperlukan untuk beroperasi dengan etika dan tanggung jawab di tengah tekanan yang mungkin dihadapi. Metode ini menekankan bahwa dalam dunia medis, keputusan yang diambil bukan hanya sekadar soal teknis, tetapi juga merupakan cerminan dari nilai-nilai etis yang harus dipegang teguh oleh setiap profesional kesehatan.

### **3. Pentingnya Hukum Humaniter Internasional dalam Pelatihan Etika Medis Militer**

Pada konteks rumah sakit militer, pemahaman yang mendalam tentang hukum humaniter internasional (IHL) sangat penting dalam pelatihan etika medis. IHL, yang dikenal juga sebagai hukum perang, mengatur perilaku selama konflik bersenjata dan menetapkan aturan-aturan mengenai perlindungan bagi yang tidak terlibat dalam konflik, termasuk warga sipil dan tenaga medis. Hukum ini tidak hanya menjelaskan hak dan kewajiban semua pihak yang terlibat dalam konflik, tetapi juga menekankan pentingnya perlakuan manusiawi terhadap individu yang terkena dampak konflik. Penerapan IHL sangat relevan dalam pelatihan tenaga medis militer karena sering berada dalam situasi di mana hak-hak individu dan kebutuhan medis berada dalam ketegangan dengan perintah militer atau kepentingan strategis. Dalam lingkungan yang kompleks dan penuh tekanan ini, pemahaman IHL menjadi landasan etika yang vital bagi tenaga medis dalam memberikan perawatan yang adil dan sesuai dengan standar hukum yang berlaku.

Salah satu prinsip utama IHL adalah prinsip non-diskriminasi, yang menyatakan bahwa semua pasien harus diperlakukan sama tanpa memandang afiliasi politik atau militer. Dalam praktiknya, ini berarti bahwa tenaga medis di rumah sakit militer harus siap untuk memberikan perawatan kepada semua pasien yang memerlukan, terlepas dari statusnya sebagai musuh atau sekutu. Dengan prinsip ini, IHL menegaskan bahwa tindakan kemanusiaan tidak mengenal batasan ideologis atau militer; hal ini bertujuan untuk menjaga martabat manusia di tengah konflik yang sering kali brutal. Dalam pelatihan etika medis, penting untuk menekankan bahwa penerapan prinsip non-diskriminasi bukan hanya kewajiban moral, tetapi juga merupakan aspek hukum yang harus dipegang oleh tenaga medis. Kesadaran akan prinsip ini dapat membantu tenaga medis dalam mengambil keputusan yang lebih etis dan berani dalam situasi yang sulit.

Pelatihan tentang IHL juga harus mencakup pengetahuan tentang Konvensi Jenewa, yang merupakan salah satu fondasi dari hukum humaniter internasional. Konvensi ini memberikan perlindungan khusus kepada individu yang terluka dalam konflik bersenjata, dan menetapkan bahwa harus menerima perawatan medis tanpa diskriminasi. Konvensi ini juga mengatur perlindungan terhadap tawanan perang, dan

mewajibkan pihak yang berperang untuk memastikan bahwa ia yang tidak terlibat dalam konflik, termasuk warga sipil dan tenaga medis, mendapatkan perlindungan yang layak. Dengan memahami isi Konvensi Jenewa, tenaga medis dapat lebih efektif dalam menegakkan hak-hak pasien, bahkan dalam kondisi konflik yang sangat menekan. Pengetahuan ini juga memungkinkan tenaga medis untuk berargumentasi dengan lebih kuat tentang hak-hak pasien di hadapan pihak militer, yang mungkin tidak selalu mempertimbangkan aspek-aspek kemanusiaan dalam pengambilan keputusan.

Penerapan IHL memberikan dasar hukum yang kuat bagi tenaga medis untuk menolak perintah militer yang bertentangan dengan prinsip-prinsip medis dan etika. Dalam beberapa situasi, tenaga medis dapat dihadapkan pada perintah untuk tidak memberikan perawatan kepada seorang tawanan perang atau musuh yang terluka, atau untuk mengabaikan prinsip-prinsip kemanusiaan lainnya. Dalam konteks ini, pengetahuan tentang IHL menjadi senjata penting bagi tenaga medis, dapat merujuk pada hukum internasional untuk membenarkan penolakannya terhadap perintah tersebut. Dengan pelatihan etika medis yang mencakup IHL, tenaga medis dibekali dengan pemahaman yang kuat tentang hak dan tanggung jawab, sehingga mampu mengambil tindakan yang tepat meskipun dalam tekanan yang tinggi.

Pelatihan tentang IHL dalam konteks rumah sakit militer tidak hanya membantu tenaga medis untuk memahami dan menegakkan hak-hak pasien, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan sikap profesional yang kuat. Tenaga medis yang dilatih dengan baik dalam hukum humaniter internasional akan lebih percaya diri dalam menghadapi dilema etis, serta lebih mampu mempertahankan integritas profesional. Dalam situasi yang menuntut keputusan cepat, pemahaman yang mendalam tentang IHL dapat membantunya tetap fokus pada misi kemanusiaan, yaitu memberikan perawatan yang terbaik bagi semua pasien, tanpa kecuali. Dengan kata lain, IHL bukan hanya memberikan kerangka hukum, tetapi juga membentuk etika kerja dan komitmen moral tenaga medis terhadap perawatan yang manusiawi dan adil.

Pada implementasinya, pelatihan IHL sebaiknya dilakukan dengan pendekatan yang interaktif dan berbasis pengalaman. Simulasi dan latihan berbasis skenario dapat digunakan untuk mengajak tenaga medis merasakan langsung tantangan yang mungkin dihadapi di

lapangan. Misalnya, dapat diberi situasi di mana harus memilih antara mematuhi perintah yang mungkin melanggar prinsip IHL atau melakukan tindakan yang bertentangan dengan perintah tersebut untuk melindungi hak-hak pasien. Diskusi kelompok dan refleksi pasca-latihan dapat memberikan ruang bagi tenaga medis untuk berbagi pengalaman dan membahas berbagai sudut pandang, sehingga memperkaya pemahaman tentang penerapan IHL dalam praktik nyata.

Pentingnya IHL dalam pelatihan etika medis militer tidak dapat dianggap remeh. Selain memberikan kerangka hukum untuk melindungi pasien dan tenaga medis, IHL juga berfungsi sebagai panduan moral yang mendasar dalam pengambilan keputusan di lapangan. Dengan pemahaman yang baik tentang hukum humaniter internasional, tenaga medis militer dapat beroperasi dengan keyakinan dan integritas, serta mampu menghadapi dilema etis yang kompleks dengan bijaksana. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa meskipun berada dalam kondisi perang atau konflik, nilai-nilai kemanusiaan tetap dijunjung tinggi, dan hak-hak individu tetap dilindungi.

Seiring berkembangnya pemahaman tentang hukum humaniter internasional dan penerapannya dalam pelatihan etika medis, penting bagi institusi pendidikan dan pelatihan militer untuk terus memperbarui materi pelajaran dan metode pengajaran. Dengan melibatkan pakar hukum, praktisi medis, dan veteran yang berpengalaman, program pelatihan dapat lebih relevan dan kontekstual. Hal ini juga akan memastikan bahwa tenaga medis militer tidak hanya terlatih dalam aspek teknis perawatan medis, tetapi juga memiliki kesadaran yang mendalam tentang tanggung jawab etis dalam konteks konflik bersenjata.

#### **4. Manfaat Jangka Panjang dari Pelatihan Etika Medis**

Pelatihan etika medis militer merupakan aspek penting dalam pengembangan profesional tenaga medis yang bekerja dalam konteks konflik bersenjata. Manfaat dari pelatihan ini tidak hanya dirasakan oleh individu yang menjalani proses pelatihan, tetapi juga memberikan dampak positif yang signifikan bagi organisasi secara keseluruhan. Salah satu manfaat jangka panjang yang paling penting dari pelatihan etika medis adalah peningkatan kemampuan tenaga medis untuk membuat keputusan yang berlandaskan nilai-nilai moral dan etika. Dalam situasi yang penuh tekanan dan kompleks, seperti yang sering terjadi di rumah sakit militer, keputusan yang diambil oleh tenaga medis tidak hanya mempengaruhi individu pasien, tetapi juga dapat memiliki konsekuensi yang lebih luas bagi tim medis dan bahkan untuk operasi militer secara keseluruhan. Dengan pelatihan etika yang memadai, tenaga medis akan lebih mampu mengevaluasi situasi secara kritis dan membuat keputusan yang tidak hanya mempertimbangkan efisiensi tetapi juga dampak etis dari tindakannya.

Pentingnya pelatihan etika medis juga terletak pada kemampuannya untuk mempersiapkan tenaga medis dalam menghadapi tekanan emosional dan moral yang sering kali dihadapi dalam situasi konflik. Dalam lingkungan militer, tenaga medis sering dihadapkan pada keputusan sulit yang melibatkan konflik antara perintah militer dan kewajiban etis untuk memberikan perawatan yang terbaik bagi semua pasien. Situasi seperti ini dapat menyebabkan ketegangan yang signifikan dan, dalam beberapa kasus, mengarah pada cedera moral (*moral injury*). Cedera moral adalah kondisi di mana individu merasa bersalah atau tertekan karena tindakan yang diambil, atau karena tindakan yang dirasa tidak dapat dilakukan dalam konteks moral. Dengan pelatihan etika medis yang baik, tenaga medis dapat dilengkapi dengan strategi untuk mengatasi dan mengelola tekanan ini, yang pada akhirnya akan membantu mengurangi risiko cedera moral, akan belajar bagaimana menilai situasi secara mendalam, berpegang pada prinsip-prinsip etis, dan mencari dukungan yang dibutuhkan saat menghadapi dilema moral.

Pelatihan etika medis juga berkontribusi pada peningkatan rasa percaya diri dan keberanian tenaga medis dalam menghadapi situasi sulit. Dalam situasi yang penuh tekanan, seperti di rumah sakit militer, tenaga medis yang telah mendapatkan pelatihan etika akan merasa lebih

siap untuk berdiri teguh pada keputusannya, bahkan ketika menghadapi tekanan dari atasan atau situasi yang tidak ideal, akan memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab etis dan memiliki dasar hukum yang kuat untuk mempertahankan keputusan. Kepercayaan diri ini sangat penting karena tidak hanya mempengaruhi keputusan individu, tetapi juga dapat menciptakan dampak positif bagi rekan-rekan dan tim medis secara keseluruhan. Ketika satu anggota tim merasa yakin dalam keputusan etisnya, hal ini dapat memotivasi rekan-rekannya untuk juga mengutamakan etika dalam praktik sehari-hari.

Dari perspektif organisasi, pelatihan etika medis yang baik juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Dalam lingkungan yang mendukung, tenaga medis merasa dihargai dan didukung oleh institusi tempatnya bekerja. Ini sangat penting dalam konteks militer, di mana tantangan yang dihadapi oleh tenaga medis sering kali lebih besar dibandingkan dengan lingkungan medis sipil. Ketika institusi secara aktif mendorong pelatihan etika dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mengatasi dilema etis, tenaga medis akan lebih cenderung merasa terhubung dengan misi dan nilai-nilai organisasi. Hasilnya, akan lebih termotivasi untuk memberikan perawatan yang optimal kepada pasien tanpa khawatir akan konflik moral yang mungkin timbul.

Pelatihan etika medis juga dapat berkontribusi pada pengembangan budaya organisasi yang lebih kuat. Ketika etika menjadi fokus dalam pelatihan dan praktik sehari-hari, ini dapat membantu menciptakan norma yang mengutamakan integritas, tanggung jawab, dan komitmen terhadap perawatan pasien. Dalam jangka panjang, budaya organisasi yang kuat ini akan memperkuat kualitas perawatan dan keselamatan pasien, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan militer. Ketika masyarakat melihat bahwa tenaga medis militer beroperasi dengan prinsip-prinsip etis yang kuat, ini akan meningkatkan citra positif lembaga militer secara keseluruhan.

Manfaat jangka panjang dari pelatihan etika medis tidak hanya terbatas pada individu dan organisasi, tetapi juga dapat memiliki dampak yang lebih luas pada masyarakat. Ketika tenaga medis yang terlatih dalam etika memberikan perawatan yang adil dan manusiawi kepada pasien, ini tidak hanya membantu menyelamatkan nyawa, tetapi juga memperkuat nilai-nilai kemanusiaan di tengah situasi yang penuh

kekerasan dan ketidakpastian. Melalui tindakannya, tenaga medis dapat menjadi teladan dalam menjaga martabat manusia, terlepas dari kondisi konflik yang dihadapi. Ini dapat membantu membangun jembatan kepercayaan antara masyarakat sipil dan militer, serta meningkatkan kolaborasi dalam upaya bantuan kemanusiaan dan perawatan kesehatan.

Untuk mengoptimalkan manfaat jangka panjang dari pelatihan etika medis, institusi militer perlu memastikan bahwa program pelatihan ini terus diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan terbaru dalam praktik medis dan hukum. Kolaborasi dengan organisasi profesional, lembaga pendidikan, dan ahli etika dapat memperkaya materi pelajaran dan memastikan bahwa pelatihan tetap relevan. Selain itu, dukungan berkelanjutan dan pengembangan profesional untuk tenaga medis yang telah menjalani pelatihan etika juga penting. Ini dapat mencakup kesempatan untuk mengikuti seminar, lokakarya, dan diskusi kelompok yang berfokus pada dilema etis terkini dan pengalaman praktis.

Dengan memprioritaskan pelatihan etika medis dan memastikan bahwa tenaga medis memiliki dukungan yang dibutuhkan, institusi militer tidak hanya akan memperkuat kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan tenaga medis itu sendiri. Dalam jangka panjang, hal ini akan menciptakan angkatan kerja medis yang lebih berkomitmen, terampil, dan beretika, yang pada akhirnya akan membawa manfaat besar bagi masyarakat secara keseluruhan. Kesadaran yang lebih tinggi terhadap etika medis dan hukum humaniter internasional di kalangan tenaga medis akan menghasilkan praktik yang lebih baik dalam situasi konflik, dan membantu menjaga nilai-nilai kemanusiaan yang sangat penting di tengah ketidakpastian dan tantangan yang dihadapi di medan perang.

#### **D. Masa Depan Etika Kerja di Rumah Sakit Militer**

Masa depan etika kerja di rumah sakit militer menjadi topik yang semakin relevan mengingat tantangan yang dihadapi oleh tenaga medis dalam konteks konflik bersenjata dan situasi darurat. Dalam beberapa tahun terakhir, perubahan dalam lingkungan operasional, perkembangan teknologi, dan peningkatan kompleksitas masalah kesehatan masyarakat telah memberikan dampak signifikan terhadap etika kerja di rumah sakit militer. Oleh karena itu, memahami tren dan prediksi untuk etika kerja

di lingkungan militer sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, kualitas perawatan, dan kesejahteraan tenaga medis.

## **1. Perubahan Lingkungan Operasional**

Lingkungan operasional rumah sakit militer telah mengalami perubahan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Faktor-faktor seperti meningkatnya frekuensi operasi militer, intervensi kemanusiaan, dan krisis global telah menciptakan konteks yang semakin kompleks bagi tenaga medis yang bertugas di garis depan. Dalam keadaan ini, tenaga medis tidak hanya dihadapkan pada tantangan fisik dalam memberikan perawatan, tetapi juga pada tantangan etis yang memerlukan pertimbangan yang cermat dan keputusan yang tepat. Ketidakpastian yang dihasilkan dari dinamika perang dan perubahan politik, serta dampak sosial dan psikologis dari konflik, membuat pelatihan etika kerja menjadi sangat penting bagi tenaga medis di rumah sakit militer.

### **a. Kompleksitas Situasi yang Dihadapi**

Tenaga medis di rumah sakit militer sering kali bekerja di lingkungan yang tidak stabil dan berisiko tinggi, dihadapkan pada situasi yang penuh tekanan, seperti pertempuran aktif, serangan teroris, atau bencana alam. Dalam kondisi seperti ini, harus melakukan keputusan medis yang cepat dan tepat sambil mempertimbangkan keselamatan pasien dan dirinya sendiri. Situasi yang tidak terduga dan cepat berubah ini meningkatkan tekanan yang dirasakan oleh tenaga medis, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas keputusan yang dibuat.

Ketidakpastian juga menjadi bagian dari realitas kerja di rumah sakit militer. Dengan berubahnya dinamika konflik, tenaga medis tidak hanya harus menghadapi berbagai macam cedera fisik, tetapi juga tantangan psikologis dan emosional. Misalnya, ketika merawat pasien yang memiliki latar belakang politik yang berbeda, tenaga medis harus mampu menyeimbangkan tugasnya untuk memberikan perawatan yang terbaik dengan pertimbangan etis mengenai bias dan diskriminasi. Dalam hal ini, pelatihan etika kerja yang komprehensif dan adaptif sangat diperlukan agar tenaga medis dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi dilema etis ini.

### **b. Pengaruh Perubahan Politik dan Sosial**

Perubahan politik yang cepat, seperti pergolakan sosial atau konflik bersenjata, dapat memiliki dampak besar terhadap cara tenaga medis menjalankan tugasnya. Di tengah ketegangan politik, tenaga medis sering kali berada di garis depan, merawat pasien yang mungkin merupakan bagian dari kelompok yang berkonflik. Dalam konteks ini, harus memahami konteks politik dan sosial yang lebih luas, yang dapat memengaruhi keputusan dalam memberikan perawatan. Misalnya, di daerah yang dilanda perang, seorang tenaga medis mungkin harus membuat keputusan tentang siapa yang harus dirawat terlebih dahulu ketika sumber daya medis terbatas. Pada situasi ini, pelatihan berbasis skenario menjadi sangat relevan. Dengan menggunakan simulasi yang mendekati kenyataan, tenaga medis dapat dihadapkan pada berbagai skenario yang mencakup dilema etis yang kompleks, seperti alokasi sumber daya medis atau perlakuan terhadap pasien yang terlibat dalam konflik. Melalui pengalaman ini, dapat belajar untuk menilai situasi dengan cermat, mempertimbangkan implikasi dari setiap keputusan, dan mengembangkan keterampilan dalam pengambilan keputusan yang berbasis pada etika medis.

#### c. Krisis Kemanusiaan dan Tanggung Jawab Moral

Krisis kemanusiaan yang terjadi di berbagai belahan dunia juga memberikan tantangan tersendiri bagi tenaga medis di rumah sakit militer. Ketika terjadi bencana alam atau konflik yang melibatkan pengungsi, tenaga medis sering kali diharapkan untuk memberikan bantuan cepat kepada yang membutuhkan, terlepas dari latar belakang politik atau sosial. Tanggung jawab moral untuk memberikan perawatan kepada semua pasien tanpa diskriminasi menjadi sangat penting dalam konteks ini. Tenaga medis harus dilatih untuk menangani situasi di mana mungkin menghadapi pasien dengan afiliasi politik yang berbeda, atau bahkan musuh yang terluka. Dalam keadaan seperti itu, pelatihan etika kerja menjadi penting untuk memastikan bahwa mampu mempertahankan prinsip-prinsip etika medis dalam situasi yang sangat menantang. Melalui pelatihan yang melibatkan skenario kehidupan nyata, dapat mengembangkan kepekaan terhadap kebutuhan pasien dan mempelajari cara untuk memberikan perawatan dengan penuh rasa hormat dan kemanusiaan.

#### d. Metode Pembelajaran yang Adaptif dan Efektif

Menghadapi lingkungan operasional yang semakin kompleks, rumah sakit militer perlu mengadopsi metode pembelajaran yang lebih adaptif dalam pelatihan etika kerja. Pelatihan berbasis skenario adalah salah satu metode yang terbukti efektif untuk mempersiapkan tenaga medis. Dalam pelatihan ini, tenaga medis dapat berlatih dalam situasi yang sangat mirip dengan yang akan dihadapi di lapangan, dapat dilatih untuk mengenali dilema etis, menilai situasi, dan membuat keputusan yang didasarkan pada nilai-nilai moral yang kuat. Dengan pengalaman simulasi yang realistis, tenaga medis dapat belajar untuk merespons dengan cepat dan tepat dalam situasi darurat, dapat berlatih dalam situasi yang melibatkan konflik antara perintah militer dan tanggung jawab medis, yang akan membantunya mengembangkan keterampilan dalam mempertahankan integritas etika. Selain itu, pelatihan berbasis skenario juga mendorong diskusi dan refleksi setelah simulasi, memungkinkan tenaga medis untuk mengevaluasi keputusan dan belajar dari pengalaman rekan-rekannya.

#### e. Keterampilan Pengambilan Keputusan yang Kritis

Keterampilan pengambilan keputusan yang kritis menjadi sangat penting dalam lingkungan operasional yang penuh tekanan. Tenaga medis harus mampu membuat keputusan yang tepat dengan cepat, sambil tetap mempertimbangkan aspek etis dari setiap tindakan. Dalam situasi di mana waktu sangat berharga, kemampuan untuk menilai prioritas dan memilih tindakan yang paling sesuai dengan prinsip etika medis menjadi sangat penting. Pelatihan yang efektif dalam pengambilan keputusan etis harus mencakup pengembangan keterampilan analitis dan kritis. Melalui latihan simulasi, tenaga medis dapat belajar untuk mengidentifikasi dan menganalisis dilema etis yang kompleks, serta merumuskan solusi yang seimbang. Dengan cara ini, akan lebih siap untuk menghadapi tantangan yang mungkin timbul di lapangan dan dapat membuat keputusan yang berdampak positif pada hasil perawatan pasien.

#### f. Dukungan dan Sumber Daya yang Diperlukan

Untuk memastikan bahwa tenaga medis dapat menjalankan tugas dengan baik dalam lingkungan yang kompleks ini, dukungan dan sumber daya yang memadai sangat penting. Rumah sakit militer perlu menyediakan akses ke informasi yang relevan, pelatihan yang berkelanjutan, dan dukungan psikologis untuk membantu tenaga medis

menghadapi tantangan yang dihadapi. Dengan memberikan dukungan yang diperlukan, tenaga medis akan merasa lebih siap dan mampu menjalankan perannya dengan percaya diri. Selain itu, komunikasi yang terbuka antara tenaga medis dan manajemen rumah sakit juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Ketika tenaga medis merasa didengar dan diperhatikan, akan lebih cenderung untuk berbagi pengalaman dan tantangan yang dihadapi, yang pada gilirannya dapat membantu dalam pengembangan kebijakan dan praktik yang lebih baik.

## **2. Perkembangan Teknologi**

Perkembangan teknologi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia medis, terutama di rumah sakit militer. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kini menjadi bagian integral dalam praktik medis, memengaruhi bagaimana tenaga medis berinteraksi dengan pasien, mengakses informasi, dan membuat keputusan klinis. Penggunaan teknologi seperti telemedicine, perangkat medis canggih, dan sistem manajemen data elektronik telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas perawatan. Namun, kemajuan ini juga memperkenalkan tantangan etis baru yang perlu dihadapi oleh tenaga medis, seperti masalah privasi data pasien, keamanan informasi, dan ketergantungan pada algoritma dalam pengambilan keputusan medis. Oleh karena itu, penting bagi tenaga medis di rumah sakit militer untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang implikasi etis dari teknologi yang digunakan dalam praktiknya.

### **a. Transformasi Interaksi dengan Pasien**

Teknologi telah merevolusi cara tenaga medis berinteraksi dengan pasien. Dengan adanya telemedicine, tenaga medis dapat memberikan konsultasi kepada pasien jarak jauh, yang sangat berguna dalam situasi darurat atau saat pasien tidak dapat datang ke rumah sakit. Meskipun telemedicine menawarkan kenyamanan dan aksesibilitas, hal ini juga menimbulkan pertanyaan tentang kualitas perawatan yang diberikan. Misalnya, dalam situasi di mana hubungan interpersonal yang langsung tidak dapat terjalin, tenaga medis mungkin kehilangan informasi penting tentang kondisi pasien yang hanya bisa diperoleh melalui interaksi tatap muka. Selain itu, penggunaan teknologi untuk komunikasi antara tenaga medis dan pasien juga berpotensi menimbulkan tantangan etis. Informasi yang disampaikan melalui

platform digital dapat dengan mudah disalahartikan atau diabaikan. Oleh karena itu, penting bagi tenaga medis untuk memahami cara terbaik untuk menggunakan teknologi ini tanpa mengabaikan aspek-aspek kemanusiaan dalam perawatan.

b. Akses Informasi dan Pengambilan Keputusan Klinis

Penggunaan sistem manajemen data elektronik dan basis data kesehatan telah memungkinkan tenaga medis untuk mengakses informasi dengan cepat dan mudah. Ini meningkatkan kemampuan untuk membuat keputusan klinis yang lebih tepat dan berbasis bukti. Namun, akses cepat ini juga memunculkan tantangan terkait keakuratan dan keandalan informasi. Misalnya, jika data yang digunakan untuk pengambilan keputusan tidak lengkap atau kadaluarsa, dapat menyebabkan kesalahan diagnosis atau pengobatan. Lebih jauh lagi, dengan banyaknya informasi yang tersedia, tenaga medis harus memiliki keterampilan untuk menilai mana yang relevan dan dapat diandalkan. Keterampilan ini menjadi semakin penting di era informasi di mana banyak sumber data yang bersaing dapat menyebabkan kebingungan. Dalam konteks ini, pelatihan etika kerja yang mencakup analisis kritis dan penilaian informasi menjadi sangat penting.

c. Privasi dan Keamanan Data Pasien

Salah satu tantangan paling signifikan yang dihadapi rumah sakit militer terkait dengan perkembangan teknologi adalah privasi dan keamanan data pasien. Dengan semakin banyaknya data medis yang disimpan secara digital, risiko kebocoran informasi menjadi lebih besar. Tenaga medis harus menyadari tanggung jawab untuk melindungi informasi sensitif ini, serta memahami peraturan yang mengatur privasi data, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Kebocoran data pasien tidak hanya merusak kepercayaan antara pasien dan tenaga medis, tetapi juga dapat memiliki konsekuensi hukum yang serius. Oleh karena itu, penting bagi tenaga medis untuk dilatih dalam praktik keamanan informasi yang baik dan untuk selalu mempertimbangkan bagaimana tindakannya dapat mempengaruhi privasi pasien. Pelatihan ini harus mencakup cara-cara untuk melindungi data dalam sistem digital, serta prosedur untuk melaporkan insiden kebocoran data.

d. Ketergantungan pada Algoritma dalam Pengambilan Keputusan

Pada beberapa tahun terakhir, penggunaan algoritma dan kecerdasan buatan (AI) dalam praktik medis telah meningkat secara

signifikan. Algoritma ini dapat membantu tenaga medis dalam mendiagnosis penyakit, merencanakan perawatan, dan memprediksi hasil kesehatan. Namun, ketergantungan pada teknologi ini juga membawa tantangan etis. Salah satu masalah utama adalah risiko bias yang mungkin ada dalam algoritma. Jika data yang digunakan untuk melatih algoritma tidak representatif atau bias, hasil yang dihasilkan juga dapat mencerminkan bias tersebut, berpotensi merugikan kelompok tertentu dari pasien. Tenaga medis harus dilatih untuk memahami keterbatasan teknologi ini dan untuk tidak sepenuhnya mengandalkan algoritma dalam pengambilan keputusan klinis. Penggunaan teknologi harus tetap dilihat sebagai alat yang mendukung, bukan sebagai pengganti, untuk penilaian klinis yang berbasis pada interaksi manusia dan pengalaman praktis. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan keterampilan kritis dalam mengevaluasi rekomendasi yang dihasilkan oleh algoritma.

e. Membangun Sikap Etis yang Seimbang

Masa depan etika kerja di rumah sakit militer harus mencakup pemahaman yang mendalam tentang implikasi etis dari teknologi yang digunakan. Tenaga medis perlu dilatih untuk mempertimbangkan tidak hanya manfaat dari penggunaan teknologi, tetapi juga risiko dan tantangan yang terkait. Dengan pelatihan yang tepat, dapat mengembangkan sikap etis yang seimbang dan memastikan bahwa teknologi digunakan untuk meningkatkan perawatan pasien tanpa mengorbankan nilai-nilai kemanusiaan. Pelatihan etika yang komprehensif harus mencakup diskusi tentang dilema etis yang mungkin muncul akibat penggunaan teknologi. Misalnya, bagaimana tenaga medis harus bertindak jika menemukan bahwa algoritma yang diandalkan tidak memberikan hasil yang tepat atau bias? Atau bagaimana dapat memastikan bahwa semua pasien, terlepas dari latar belakang atau status sosial, mendapatkan akses yang setara terhadap teknologi yang tersedia?

f. Pendidikan dan Pelatihan Berkelanjutan

Dengan perkembangan teknologi yang terus berubah, penting bagi tenaga medis untuk terlibat dalam pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. Rumah sakit militer harus menyediakan program pelatihan yang terus-menerus untuk memastikan bahwa tenaga medis tetap up-to-date dengan kemajuan terbaru dalam teknologi dan etika

medis. Pelatihan ini harus mencakup aspek-aspek praktis penggunaan teknologi, serta diskusi tentang implikasi etis yang muncul dari penggunaan teknologi dalam perawatan kesehatan. Pelatihan berkelanjutan juga dapat membantu membangun budaya organisasi yang lebih etis. Ketika tenaga medis merasa didukung dan memiliki akses ke sumber daya untuk belajar tentang teknologi dan etika, akan lebih cenderung untuk terlibat secara aktif dalam menciptakan lingkungan yang memperhatikan etika dan kualitas perawatan.

### **3. Peningkatan Kesadaran Terhadap Kesehatan Mental**

Pada beberapa tahun terakhir, kesadaran terhadap kesehatan mental telah meningkat secara signifikan, baik di kalangan pasien maupun tenaga medis. Hal ini terutama penting dalam konteks rumah sakit militer, di mana stres dan trauma sering kali menjadi bagian dari pekerjaan sehari-hari. Lingkungan yang penuh tekanan ini menuntut perhatian khusus terhadap kesehatan mental tenaga medis, yang tidak hanya berperan dalam memberikan perawatan, tetapi juga harus menghadapi dilema etis dan keputusan yang dapat mempengaruhi moral dan integritas. Cedera moral, seperti rasa bersalah atau penyesalan akibat keputusan yang diambil dalam situasi sulit, dapat berdampak negatif pada etika kerja tenaga medis, mengakibatkan penurunan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien.

#### **a. Dampak Stres dan Trauma pada Tenaga Medis**

Stres yang dialami oleh tenaga medis di rumah sakit militer sering kali bersumber dari beberapa faktor, termasuk beban kerja yang tinggi, kebutuhan untuk membuat keputusan cepat dalam situasi darurat, dan eksposur terhadap pengalaman traumatis. Dalam konteks militer, tenaga medis sering kali berhadapan dengan kondisi ekstrem, seperti pertempuran atau bencana alam, yang dapat menyebabkan dampak psikologis jangka panjang. Selain itu, mungkin merasa tertekan oleh perintah militer yang bertentangan dengan etika medis, menciptakan konflik internal yang dapat mengganggu kesejahteraan mental.

Salah satu manifestasi stres ini adalah cedera moral, yang merujuk pada rasa bersalah atau penyesalan yang muncul akibat keputusan yang diambil dalam situasi sulit. Misalnya, seorang tenaga medis mungkin merasa terjebak dalam keputusan untuk merawat pasien yang lebih stabil dan meninggalkan pasien yang lebih parah, yang

mungkin tidak memiliki peluang bertahan hidup. Situasi semacam ini tidak hanya menyakitkan secara emosional, tetapi juga dapat menimbulkan keraguan terhadap komitmen profesional terhadap etika medis.

b. Pentingnya Kesehatan Mental dalam Etika Kerja

Meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan mental tidak dapat dipisahkan dari pemahaman yang lebih luas tentang etika kerja. Dalam konteks rumah sakit militer, integrasi kesehatan mental ke dalam kerangka etika kerja menjadi krusial. Tenaga medis yang memiliki kesehatan mental yang baik akan lebih mampu membuat keputusan yang etis dan mempertahankan sikap profesional dalam menghadapi dilema moral. Pendidikan etika yang baik harus mencakup komponen kesehatan mental. Tenaga medis perlu dilatih untuk mengenali tanda-tanda stres dan trauma dalam diri sendiri dan rekan-rekannya. Dengan pelatihan ini, dapat belajar untuk mengatasi tekanan emosional yang muncul akibat pekerjaan, serta untuk mencari dukungan ketika diperlukan. Hal ini juga mendorong terciptanya budaya saling mendukung di tempat kerja, di mana tenaga medis merasa nyaman untuk membicarakan masalah kesehatan mental tanpa takut akan stigma.

c. Dukungan Psikologis dan Sumber Daya Kesehatan Mental

Pada rangka meningkatkan kesehatan mental tenaga medis, rumah sakit militer harus menyediakan sumber daya yang memadai. Ini termasuk akses ke dukungan psikologis, seperti konseling dan terapi, serta program pelatihan yang berfokus pada pengelolaan stres dan keterampilan coping. Penyediaan dukungan psikologis ini sangat penting, terutama ketika tenaga medis menghadapi situasi yang berpotensi traumatis. Program pelatihan tentang kesehatan mental juga dapat mencakup teknik mindfulness dan pengurangan stres, yang telah terbukti efektif dalam membantu individu mengelola stres dan meningkatkan kesejahteraan mental. Dengan memberikan alat dan teknik yang diperlukan, tenaga medis akan lebih siap untuk menghadapi tantangan emosional yang muncul dalam pekerjaan.

d. Membangun Lingkungan Kerja yang Mendukung

Membangun lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental juga menjadi bagian penting dari strategi ini. Rumah sakit militer perlu menciptakan suasana di mana tenaga medis merasa aman untuk membicarakan perasaan dan kekhawatirannya. Hal ini dapat dicapai

melalui program pelatihan kepemimpinan yang mengedepankan pentingnya empati dan dukungan antar rekan kerja. Dengan melibatkan semua level tenaga medis dalam diskusi tentang kesehatan mental, rumah sakit dapat menciptakan budaya organisasi yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kesehatan mental.

Peran pimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental sangat penting. Pimpinan harus memberikan contoh dengan mendiskusikan kesehatan mental secara terbuka dan mendukung inisiatif untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga medis. Ketika pimpinan menunjukkan kepedulian terhadap kesehatan mental staf, hal ini akan meningkatkan rasa saling percaya dan kolaborasi di antara anggota tim.

e. Integrasi Kesehatan Mental dalam Kebijakan Rumah Sakit

Rumah sakit militer harus mengintegrasikan kesehatan mental ke dalam kebijakan dan prosedur. Ini termasuk pengembangan kebijakan yang jelas tentang dukungan kesehatan mental, termasuk akses ke layanan kesehatan mental dan pelatihan untuk mengenali tanda-tanda stres dan trauma. Selain itu, kebijakan ini harus mencakup perlindungan bagi tenaga medis yang mencari dukungan, sehingga tidak merasa tertekan untuk menutupi masalah kesehatan mental. Dengan mengintegrasikan kesehatan mental dalam kebijakan, rumah sakit militer dapat memastikan bahwa perhatian terhadap kesehatan mental menjadi bagian integral dari budaya organisasi. Hal ini akan membantu menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan produktif bagi semua tenaga medis.

f. Peningkatan Kesadaran di Tingkat Organisasi dan Komunitas

Peningkatan kesadaran terhadap kesehatan mental tidak hanya diperlukan di tingkat individu, tetapi juga harus diperluas ke tingkat organisasi dan komunitas. Rumah sakit militer dapat berkolaborasi dengan organisasi kesehatan mental dan lembaga penelitian untuk menyelenggarakan kampanye pendidikan dan peningkatan kesadaran. Kampanye ini dapat mencakup seminar, lokakarya, dan penyuluhan tentang pentingnya kesehatan mental dalam konteks militer. Dengan meningkatkan kesadaran di tingkat yang lebih luas, rumah sakit dapat berkontribusi pada pengurangan stigma yang sering terkait dengan masalah kesehatan mental. Masyarakat umum perlu memahami bahwa

kesehatan mental adalah isu penting yang harus ditangani dengan serius, baik dalam konteks individu maupun kolektif.

#### **4. Kolaborasi Antara Sektor Sipil dan Militer**

Kolaborasi antara sektor sipil dan militer telah menjadi tren yang semakin mengemuka dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam konteks rumah sakit militer. Di banyak situasi, rumah sakit militer tidak hanya berfungsi sebagai tempat perawatan bagi prajurit yang terluka, tetapi juga berperan dalam memberikan bantuan kemanusiaan kepada masyarakat sipil yang terdampak konflik. Kerjasama ini melibatkan berbagai pihak, termasuk organisasi non-pemerintah (NGO), lembaga kesehatan masyarakat, dan institusi medis sipil, yang bertujuan untuk menyelenggarakan layanan kesehatan yang komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, kolaborasi dapat menghasilkan pertukaran pengetahuan yang signifikan, berbagi praktik terbaik, dan pengalaman berharga yang dapat meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan. Namun, dinamika ini juga menghadirkan tantangan etis yang kompleks yang harus dikelola dengan hati-hati.

##### **a. Manfaat Kolaborasi Sektor Sipil dan Militer**

Salah satu manfaat utama dari kolaborasi antara sektor sipil dan militer adalah peningkatan kapasitas dan efektivitas dalam memberikan layanan kesehatan. Dengan adanya kolaborasi ini, rumah sakit militer dapat mengakses sumber daya tambahan dan keahlian dari sektor sipil yang mungkin tidak tersedia di lingkungan militer. Misalnya, tenaga medis sipil yang memiliki pengalaman dalam penanganan bencana dan kesehatan masyarakat dapat memberikan wawasan berharga dalam situasi krisis. Selain itu, pertukaran informasi dan teknologi antara kedua sektor dapat mempercepat respons terhadap kebutuhan medis yang mendesak, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan meningkatkan hasil perawatan pasien.

Kolaborasi ini juga menciptakan kesempatan untuk pelatihan dan pengembangan profesional bagi tenaga medis di kedua sektor. Melalui program pelatihan bersama, tenaga medis militer dapat belajar tentang praktik terbaik dalam layanan kesehatan sipil, sementara tenaga medis sipil dapat memperoleh pemahaman tentang konteks operasi militer dan tantangan yang dihadapi oleh tenaga medis di lapangan. Pertukaran ini dapat membantu menciptakan tenaga medis yang lebih terampil dan

responsif, yang siap untuk menghadapi berbagai situasi, baik dalam konteks militer maupun sipil.

b. Tantangan Etis dalam Kolaborasi

Meski ada banyak manfaat, kolaborasi antara sektor sipil dan militer juga menghadapi tantangan etis yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah perbedaan nilai dan prioritas antara kedua sektor. Sektor militer sering kali berfokus pada misi strategis dan kepentingan keamanan, sementara sektor sipil lebih mengutamakan kesejahteraan masyarakat dan prinsip-prinsip kemanusiaan. Perbedaan ini dapat menimbulkan konflik dalam pengambilan keputusan, terutama dalam situasi di mana alokasi sumber daya terbatas atau ketika keputusan harus diambil dengan cepat dalam konteks yang penuh tekanan. Misalnya, dalam situasi darurat, tenaga medis militer mungkin dihadapkan pada perintah untuk memprioritaskan perawatan bagi prajurit yang terluka parah, sementara tenaga medis sipil mungkin lebih condong untuk memberikan perawatan kepada masyarakat sipil yang tidak terlibat dalam konflik. Ketegangan ini dapat menciptakan dilema moral yang sulit dan mempengaruhi kualitas etika kerja tenaga medis di rumah sakit militer.

c. Membangun Dialog Konstruktif

Untuk mengatasi tantangan ini, penting untuk membangun dialog yang konstruktif antara sektor sipil dan militer. Dialog ini harus mencakup pemahaman yang mendalam tentang nilai dan prioritas masing-masing sektor, serta mencari titik temu dalam hal etika dan tujuan bersama. Pertukaran ide dan pandangan antara kedua sektor dapat membantu merumuskan pendekatan etika yang lebih komprehensif dan inklusif, yang mempertimbangkan kebutuhan dan hak semua individu yang terlibat. Pelatihan bersama yang melibatkan perspektif dari kedua belah pihak juga dapat menjadi strategi efektif dalam membangun kesadaran dan pemahaman yang lebih baik. Melalui pelatihan ini, tenaga medis dapat mendiskusikan situasi etis yang mungkin timbul dalam konteks kolaborasi dan belajar bagaimana mengatasi perbedaan pandangan. Pelatihan ini juga memberikan ruang bagi tenaga medis untuk berbagi pengalaman dan belajar dari praktik terbaik yang diterapkan di masing-masing sektor.

d. Pentingnya Etika dalam Kolaborasi

Integrasi nilai-nilai etika yang kuat dalam kolaborasi antara sektor sipil dan militer menjadi hal yang sangat penting. Tenaga medis di rumah sakit militer perlu memiliki pemahaman yang jelas tentang prinsip-prinsip etika yang mengatur praktik, termasuk keadilan, non-diskriminasi, dan kewajiban untuk memberikan perawatan yang optimal. Dengan memiliki landasan etika yang kuat, tenaga medis akan lebih mampu membuat keputusan yang tepat dalam situasi yang kompleks, meskipun dihadapkan pada tekanan dari perintah militer atau perbedaan nilai antara sektor sipil dan militer. Dalam hal ini, rumah sakit militer dapat menerapkan kode etik yang mencakup prinsip-prinsip kolaborasi. Kode etik ini harus mencerminkan komitmen untuk menghormati hak asasi manusia dan memberikan perawatan medis tanpa diskriminasi. Ini akan menciptakan norma etika yang lebih inklusif dan memastikan bahwa semua tenaga medis, terlepas dari latar belakang, dapat bekerja bersama dengan tujuan yang sama.

e. Pentingnya Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif juga merupakan kunci dalam mengatasi tantangan etis dalam kolaborasi. Rumah sakit militer harus mendorong keterbukaan dan transparansi dalam komunikasi antara tenaga medis sipil dan militer. Pertemuan rutin, forum diskusi, dan platform kolaboratif dapat menjadi sarana untuk berbagi informasi, mendiskusikan isu-isu yang muncul, dan mencari solusi bersama. Dalam komunikasi ini, penting untuk melibatkan semua pihak yang berkepentingan, termasuk perwakilan dari komunitas sipil, untuk memastikan bahwa perspektifnya juga didengarkan. Ini akan membantu membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan antara sektor sipil dan militer.

f. Peningkatan Respons terhadap Krisis

Kolaborasi antara sektor sipil dan militer juga dapat meningkatkan respons terhadap krisis. Dalam situasi di mana bencana alam atau konflik bersenjata terjadi, kolaborasi ini memungkinkan pemanfaatan sumber daya secara lebih efisien dan efektif. Tenaga medis dapat saling mendukung dalam menyediakan layanan kesehatan, mengoptimalkan alokasi sumber daya, dan memastikan bahwa semua individu, baik militer maupun sipil, menerima perawatan yang diperlukan. Dengan pendekatan kolaboratif, rumah sakit militer dapat

lebih baik dalam merespons kebutuhan masyarakat yang terkena dampak, sekaligus mempertahankan standar etika yang tinggi dalam praktik. Hal ini tidak hanya bermanfaat bagi individu yang menerima perawatan, tetapi juga memperkuat kredibilitas dan reputasi rumah sakit militer di mata masyarakat luas.

## **5. Peran Hukum Humaniter Internasional**

Hukum humaniter internasional (IHL) berperan krusial dalam menetapkan standar etika bagi tenaga medis yang beroperasi di rumah sakit militer, terutama dalam konteks konflik bersenjata. IHL, yang dikenal juga sebagai hukum perang, mengatur perilaku para pihak dalam konflik dan berfokus pada perlindungan individu yang tidak terlibat dalam pertempuran, termasuk warga sipil dan tenaga medis. Di tengah kompleksitas dan tantangan yang dihadapi di lapangan, pemahaman mendalam tentang IHL sangat penting untuk memastikan bahwa tenaga medis dapat memberikan perawatan yang sesuai dan menghormati hak-hak pasien.

### **a. Prinsip-prinsip Hukum Humaniter Internasional**

Prinsip-prinsip dasar IHL meliputi perlindungan terhadap orang yang terluka, dilarang melakukan tindakan kekerasan yang tidak perlu, dan penghormatan terhadap martabat manusia. Tenaga medis di rumah sakit militer diharapkan untuk mematuhi prinsip-prinsip ini dalam setiap aspek pekerjaan. Salah satu prinsip utama adalah non-diskriminasi, yang menekankan bahwa semua pasien harus diperlakukan sama tanpa memandang afiliasi politik, agama, atau status militer. Hal ini sangat penting dalam situasi konflik bersenjata di mana sering terjadi kecenderungan untuk memberikan prioritas kepada prajurit yang terlibat dalam pertempuran.

### **b. Konvensi Jenewa dan Perlindungan Pasien**

Konvensi Jenewa adalah bagian fundamental dari IHL yang memberikan kerangka hukum untuk perlindungan orang-orang yang terluka dan sakit dalam konflik bersenjata. Tenaga medis di rumah sakit militer harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang konvensi ini, termasuk protokol tambahan yang berkaitan dengan perlindungan terhadap warga sipil. Konvensi ini menetapkan hak-hak pasien dan kewajiban tenaga medis untuk memberikan perawatan tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, pelatihan yang baik dalam konvensi

Jenewa harus menjadi bagian integral dari pendidikan etika medis di rumah sakit militer.

c. Penegakan Hak-hak Pasien

Pada praktik sehari-hari, tenaga medis harus memiliki kemampuan untuk menegakkan hak-hak pasien, termasuk hak untuk mendapatkan perawatan yang layak. Dalam situasi konflik bersenjata, mungkin dihadapkan pada perintah dari otoritas militer yang bertentangan dengan prinsip etika dan hukum. Dalam hal ini, pemahaman yang kuat tentang IHL memungkinkan tenaga medis untuk menolak perintah yang tidak sesuai, berlandaskan pada hukum internasional yang mengatur perlindungan pasien. Ini bukan hanya tentang ketaatan pada hukum, tetapi juga tentang integritas moral dan etika profesi medis.

d. Pelatihan yang Lebih Baik dalam Hukum Humaniter

Masa depan etika kerja di rumah sakit militer harus melibatkan pelatihan yang lebih baik dalam IHL. Pelatihan ini tidak hanya harus mencakup pengetahuan dasar tentang hukum, tetapi juga analisis mendalam tentang bagaimana menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam situasi nyata. Simulasi skenario yang melibatkan dilema etis dalam konteks IHL dapat membantu tenaga medis untuk mempraktikkan pengambilan keputusan dalam situasi sulit. Dengan keterampilan ini, akan lebih siap untuk menghadapi tantangan yang mungkin muncul di lapangan.

e. Situasi Sulit dan Pengambilan Keputusan

Pada situasi konflik yang penuh tekanan, tenaga medis sering kali dihadapkan pada pengambilan keputusan yang sulit, mungkin harus memprioritaskan perawatan antara pasien dengan kondisi kritis dan pasien yang memiliki peluang lebih baik untuk bertahan hidup. Di sinilah pemahaman tentang IHL menjadi sangat penting. Dengan landasan hukum yang jelas, tenaga medis dapat membuat keputusan yang tidak hanya berdasarkan pada prosedur medis, tetapi juga mempertimbangkan implikasi etis dari setiap tindakan. Misalnya, harus dapat menilai apakah keputusan untuk mengalihkan sumber daya dari satu pasien ke pasien lain adalah keputusan yang tepat secara etika dan hukum.

f. Dukungan Psikologis dan Etika Kerja

Kesehatan mental dan kesejahteraan tenaga medis juga merupakan aspek penting dalam konteks IHL. Dalam lingkungan yang

penuh tekanan, di mana ia mungkin dihadapkan pada situasi yang tidak manusiawi atau tragis, dukungan psikologis menjadi vital. Pelatihan dalam IHL harus mencakup juga aspek kesehatan mental, membantu tenaga medis untuk mengelola stres dan cedera moral akibat keputusan yang harus dibuat. Dengan demikian, dapat menjaga integritas etika kerja dan tetap fokus pada perawatan pasien.

g. Keterlibatan dalam Pengambilan Kebijakan

Tenaga medis di rumah sakit militer juga memiliki tanggung jawab untuk terlibat dalam diskusi mengenai kebijakan yang berkaitan dengan IHL dan etika medis, harus berperan aktif dalam merumuskan kebijakan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan militer, tetapi juga menghormati hak-hak pasien. Keterlibatan ini penting untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil dalam konteks konflik bersenjata tetap mematuhi prinsip-prinsip etika dan hukum yang diatur oleh IHL.

h. Kolaborasi dengan Organisasi Internasional

Rumah sakit militer juga harus berkolaborasi dengan organisasi internasional, seperti Palang Merah, untuk memastikan bahwa praktiknya selaras dengan IHL. Kerja sama ini dapat mencakup pelatihan bersama, penyusunan panduan praktik terbaik, dan evaluasi berkala terhadap penerapan IHL di lapangan. Dengan menjalin kemitraan yang kuat dengan organisasi-organisasi ini, rumah sakit militer dapat terus meningkatkan pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip IHL di antara tenaga medis.

i. Pengawasan dan Akuntabilitas

Penting untuk menciptakan mekanisme pengawasan dan akuntabilitas dalam pelaksanaan IHL di rumah sakit militer. Pengawasan ini dapat dilakukan melalui audit internal dan eksternal, serta penilaian berkala terhadap penerapan hukum humaniter. Dengan adanya mekanisme ini, tenaga medis dapat diawasi dan didorong untuk mematuhi prinsip-prinsip etika dan hukum, serta memastikan bahwa tindakannya di lapangan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh IHL.

## **6. Keterlibatan Pasien dalam Pengambilan Keputusan**

Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan terkait perawatan kesehatan semakin menjadi sorotan dalam praktik medis modern. Konsep ini, yang dikenal sebagai *shared decision-making*

(SDM), menekankan pentingnya kolaborasi antara tenaga medis dan pasien dalam menentukan pilihan perawatan yang paling sesuai. Dalam konteks rumah sakit militer, di mana situasi sering kali kompleks dan penuh tekanan, integrasi prinsip-prinsip ini menjadi sangat penting. Tenaga medis tidak hanya diharapkan untuk memberikan perawatan medis yang berkualitas, tetapi juga untuk menghormati keinginan dan nilai-nilai pasien. Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat tentang hak-hak pasien, rumah sakit militer harus menyesuaikan pendekatan dalam etika kerja untuk memastikan bahwa pasien terlibat dalam keputusan yang mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan.

a. Perubahan Paradigma dalam Pelayanan Kesehatan

Tradisionalnya, model perawatan kesehatan sering kali bersifat paternalistik, di mana tenaga medis mengambil keputusan tanpa banyak mempertimbangkan masukan dari pasien. Namun, dengan meningkatnya kesadaran akan hak pasien, terjadi pergeseran paradigma menuju pendekatan yang lebih kolaboratif. Pasien kini diharapkan untuk berpartisipasi aktif dalam keputusan yang mempengaruhi perawatan. Di rumah sakit militer, di mana pasien mungkin adalah prajurit yang mengalami trauma fisik dan psikologis, pentingnya keterlibatan pasien menjadi lebih relevan. Keputusan mengenai rencana perawatan, pilihan pengobatan, atau prosedur medis harus mencerminkan keinginan dan nilai-nilai pasien.

b. Tantangan dalam Keterlibatan Pasien

Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan membawa tantangan etis yang baru. Di lingkungan rumah sakit militer, situasi sering kali penuh tekanan, dan tenaga medis mungkin merasa terpaksa untuk mengambil keputusan dengan cepat. Dalam situasi darurat, seperti pertempuran atau bencana alam, ada kemungkinan bahwa kebutuhan untuk bertindak cepat dapat menghambat proses diskusi yang terbuka dengan pasien. Selain itu, pasien mungkin berada dalam kondisi fisik atau mental yang tidak memungkinkan untuk membuat keputusan yang rasional. Dalam konteks ini, tenaga medis harus menyeimbangkan antara kecepatan pengambilan keputusan dan hak pasien untuk terlibat dalam proses tersebut.

c. Pentingnya Pelatihan dalam Komunikasi

Masa depan etika kerja di rumah sakit militer harus mencakup pelatihan yang lebih baik tentang keterampilan komunikasi yang efektif.

Tenaga medis perlu dilatih untuk berkomunikasi dengan pasien dengan cara yang empatik dan jelas, membantunya memahami opsi perawatan yang tersedia. Komunikasi yang baik mencakup mendengarkan dengan aktif, menanggapi pertanyaan, dan memberi informasi yang cukup agar pasien dapat membuat keputusan yang terinformasi. Pelatihan ini juga harus memperhatikan cara berbicara tentang isu-isu sensitif, termasuk kemungkinan konsekuensi dari pengobatan dan prognosis yang mungkin sulit untuk diterima.

d. Menghargai Nilai dan Preferensi Pasien

Untuk melibatkan pasien secara efektif dalam pengambilan keputusan, tenaga medis harus memahami dan menghargai nilai-nilai serta preferensi individu. Setiap pasien membawa latar belakang, keyakinan, dan pengalaman yang unik yang dapat memengaruhi keputusan tentang perawatan. Dalam konteks rumah sakit militer, pasien mungkin memiliki pandangan yang berbeda tentang perawatan tergantung pada pengalaman dengan layanan militer dan pertempuran. Oleh karena itu, penting bagi tenaga medis untuk membangun hubungan yang kuat dengan pasien dan menciptakan lingkungan yang aman untuk berbicara tentang harapan dan kekhawatirannya.

e. Teknologi sebagai Alat untuk Keterlibatan Pasien

Perkembangan teknologi juga berkontribusi pada keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan. Aplikasi telemedicine, portal pasien, dan alat komunikasi digital lainnya memungkinkan pasien untuk mengakses informasi tentang kondisi kesehatan dan berkomunikasi dengan tenaga medis. Dalam konteks rumah sakit militer, teknologi dapat memfasilitasi diskusi yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien, memungkinkan pasien untuk memiliki lebih banyak kontrol atas keputusan perawatan. Misalnya, aplikasi yang memungkinkan pasien untuk memberikan umpan balik tentang pilihan perawatan dapat membantu tenaga medis memahami preferensi pasien dengan lebih baik.

f. Menangani Dilema Etis dalam Keterlibatan Pasien

Pada situasi di mana keinginan pasien bertentangan dengan rekomendasi medis, tenaga medis harus siap untuk menghadapi dilema etis. Contohnya, seorang pasien mungkin menolak prosedur medis yang penting meskipun tenaga medis yakin bahwa itu adalah tindakan terbaik untuk kesejahteraan pasien. Dalam situasi seperti ini, penting bagi tenaga medis untuk menghormati keputusan pasien sambil juga memberikan

informasi yang jelas dan mendukung untuk membantunya membuat keputusan yang terinformasi. Diskusi terbuka tentang risiko dan manfaat perawatan dapat membantu pasien merasa lebih nyaman dalam keputusan.

## **7. Pengembangan Kebijakan dan Protokol Etika**

Pengembangan kebijakan dan protokol etika di rumah sakit militer merupakan aspek krusial yang mendukung penerapan etika kerja yang relevan dan adaptif dalam lingkungan medis yang seringkali kompleks. Dalam konteks ini, kebijakan etika harus dirancang dengan cermat untuk mencakup pedoman yang jelas dalam menangani dilema etis, memanfaatkan teknologi yang terus berkembang, serta mendorong keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan. Kebijakan yang komprehensif akan memberikan kerangka kerja yang memandu tenaga medis dalam membuat keputusan etis yang konsisten dan berdasarkan prinsip-prinsip etika yang diterima secara umum.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi rumah sakit militer adalah bagaimana menangani dilema etis yang sering muncul dalam praktik sehari-hari. Dalam situasi tertentu, tenaga medis mungkin dihadapkan pada keputusan yang sulit, seperti prioritas perawatan pasien yang terbatas, konflik kepentingan, atau keputusan tentang penggunaan teknologi medis yang canggih. Oleh karena itu, pengembangan kebijakan etika yang jelas sangat penting untuk memberikan panduan dalam situasi-situasi tersebut. Kebijakan ini seharusnya mencakup langkah-langkah yang perlu diambil dalam menghadapi dilema etis, termasuk pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis situasi, menilai opsi yang tersedia, dan membuat keputusan yang sejalan dengan prinsip etika.

Di era digital saat ini, penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan semakin meningkat. Rumah sakit militer harus memastikan bahwa teknologi yang diterapkan tidak hanya efisien tetapi juga etis. Kebijakan etika harus mencakup pedoman mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, seperti rekam medis elektronik, telemedicine, dan perangkat medis lainnya. Hal ini termasuk perlindungan privasi pasien, keamanan data, serta masalah etis yang mungkin muncul dari penggunaan teknologi, seperti pengambilan keputusan berbasis algoritma. Pengembangan kebijakan yang

menjelaskan batasan dan tanggung jawab dalam penggunaan teknologi dapat membantu tenaga medis dalam menerapkan teknologi secara bertanggung jawab dan etis.

Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan adalah aspek lain yang harus diperhatikan dalam pengembangan kebijakan dan protokol etika. Rumah sakit militer harus berkomitmen untuk memberdayakan pasien dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai kondisi, pilihan perawatan yang tersedia, serta risiko dan manfaat dari setiap opsi. Kebijakan yang mendukung keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga meningkatkan hasil perawatan. Ini dapat dicapai melalui program pendidikan pasien yang efektif, konsultasi yang transparan antara tenaga medis dan pasien, serta mekanisme umpan balik yang memungkinkan pasien untuk menyampaikan pendapat dan kekhawatiran.

Untuk memastikan bahwa kebijakan etika tetap relevan dan adaptif, penting untuk memiliki mekanisme yang memungkinkan evaluasi dan pembaruan kebijakan secara berkala. Perkembangan dalam praktik medis, penelitian terbaru, serta tantangan etis yang baru muncul harus menjadi perhatian dalam pembaruan kebijakan. Rumah sakit militer harus memiliki tim atau komite yang bertugas untuk meninjau kebijakan etika secara rutin dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, partisipasi anggota tim medis dan pemangku kepentingan lainnya dalam proses ini akan memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan dan realitas di lapangan.

Pelatihan dan pendidikan etika bagi tenaga medis juga merupakan bagian integral dari pengembangan kebijakan etika yang efektif. Rumah sakit militer perlu mengimplementasikan program pelatihan yang menekankan pentingnya etika dalam praktik medis dan memberikan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi dilema etis. Pelatihan ini dapat mencakup studi kasus, diskusi kelompok, dan simulasi situasi nyata untuk membantu tenaga medis memahami dan menerapkan kebijakan etika dalam praktik sehari-hari. Dengan adanya pelatihan yang memadai, tenaga medis akan lebih siap untuk membuat keputusan yang etis dan berorientasi pada pasien.

Kebijakan etika harus mencakup mekanisme pelaporan dan penanganan pelanggaran etika. Rumah sakit militer harus memiliki

sistem yang aman dan terpercaya bagi tenaga medis untuk melaporkan kejadian yang mencurigakan atau pelanggaran terhadap kebijakan etika. Selain itu, perlu ada prosedur yang jelas untuk menyelidiki laporan tersebut dan mengambil tindakan yang sesuai. Hal ini tidak hanya akan mendorong transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga menciptakan lingkungan di mana etika diutamakan dan dihargai.

Pada konteks rumah sakit militer, kebijakan dan protokol etika tidak hanya berfokus pada perlindungan pasien, tetapi juga melibatkan tanggung jawab moral terhadap personel medis yang bekerja di lingkungan yang sering kali penuh tekanan. Kebijakan yang mendukung kesejahteraan dan kesehatan mental tenaga medis perlu menjadi bagian dari pengembangan kebijakan etika. Dengan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, rumah sakit militer dapat membantu tenaga medis mengatasi stres dan tantangan yang dihadapi, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien.

## **8. Meningkatkan Kesadaran dan Pendidikan Etika di Kalangan Tenaga Medis**

Meningkatkan kesadaran dan pendidikan etika di kalangan tenaga medis merupakan langkah krusial dalam memastikan bahwa praktik medis berlangsung dengan standar etika yang tinggi. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan yang terus berubah dan berkembang, tenaga medis sering kali dihadapkan pada dilema etis yang kompleks. Oleh karena itu, program pendidikan etika yang berkelanjutan dan pelatihan yang tepat harus menjadi bagian integral dari pengembangan profesional. Dengan membekali tenaga medis dengan pemahaman yang mendalam tentang etika kerja, akan lebih siap menghadapi tantangan yang kompleks dan mengambil keputusan yang tepat dalam situasi sulit.

Pendidikan etika yang efektif harus dimulai sejak tahap awal pelatihan tenaga medis. Sekolah kedokteran dan institusi pendidikan kesehatan lainnya harus mengintegrasikan kurikulum etika medis yang komprehensif dalam program studinya. Ini mencakup pemahaman tentang prinsip-prinsip dasar etika, seperti otonomi, keadilan, manfaat, dan non-malefisiensi. Selain itu, penting untuk mengajarkan siswa tentang peraturan dan pedoman etika yang berlaku di lingkungan medis, serta cara menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam praktik sehari-hari.

Dengan demikian, para profesional medis akan memiliki dasar yang kuat untuk mengambil keputusan yang etis ketika terjun ke dunia kerja.

Pendidikan etika tidak boleh berhenti di ruang kelas. Program pelatihan yang berkelanjutan juga diperlukan untuk tenaga medis yang sudah berpraktik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan dalam praktik medis, tantangan etis baru akan muncul, dan tenaga medis harus mampu beradaptasi. Pelatihan etika yang berkelanjutan dapat dilakukan melalui seminar, workshop, dan diskusi kasus yang melibatkan situasi nyata yang mungkin dihadapi. Melalui metode pembelajaran yang interaktif, tenaga medis dapat berbagi pengalaman dan belajar dari satu sama lain, sehingga memperkaya pemahaman tentang etika dalam praktik medis.

Organisasi kesehatan harus membangun budaya etika yang kuat di tempat kerja. Ini berarti bahwa pimpinan dan manajemen harus mendemonstrasikan komitmen terhadap etika melalui kebijakan yang mendukung dan menyediakan sumber daya untuk pendidikan etika, juga perlu mendorong keterlibatan tenaga medis dalam diskusi etika dan menciptakan lingkungan yang aman untuk membahas masalah etis tanpa takut akan konsekuensi negatif. Dengan menciptakan budaya di mana etika diutamakan, tenaga medis akan merasa lebih terinspirasi untuk menerapkan prinsip-prinsip etika dalam praktiknya sehari-hari.

Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran etika adalah melalui pengembangan program mentoring, di mana tenaga medis yang lebih berpengalaman dapat membimbing rekan-rekannya yang lebih baru. Mentor dapat berbagi pengalaman dalam menghadapi dilema etis, membantu mentee mengembangkan keterampilan dan strategi untuk mengambil keputusan yang etis. Program mentoring ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan etika, tetapi juga membangun hubungan yang saling mendukung di antara tenaga medis, yang penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan etis.

Penting juga untuk mengadopsi pendekatan berbasis kasus dalam pendidikan etika. Dengan menggunakan studi kasus yang relevan dan nyata, tenaga medis dapat terlibat dalam analisis situasi yang kompleks dan memahami dampak dari keputusan yang dibuat. Diskusi kasus dapat memperdalam pemahaman tentang berbagai perspektif yang terlibat dalam dilema etis, dan memberikan kesempatan untuk berlatih pengambilan keputusan yang etis. Selain itu, studi kasus dapat

membantu memahami bahwa setiap situasi mungkin memiliki nuansa yang berbeda, sehingga memerlukan pendekatan yang berbeda pula.

Integrasi teknologi juga dapat menjadi alat yang berharga dalam meningkatkan pendidikan etika. Penggunaan platform pembelajaran daring dapat menyediakan akses yang lebih luas ke materi pendidikan etika dan sumber daya bagi tenaga medis. Webinar, video, dan modul interaktif dapat meningkatkan pemahaman etika dan membuat pembelajaran lebih menarik. Selain itu, teknologi dapat memfasilitasi diskusi dan kolaborasi di antara tenaga medis dari berbagai latar belakang, memperluas pandangannya tentang etika dan praktik medis.

Penting untuk melibatkan pasien dalam proses pendidikan etika tenaga medis. Mendengarkan perspektif pasien tentang pengalaman dalam sistem kesehatan dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana keputusan medis dapat memengaruhinya secara langsung. Oleh karena itu, melibatkan pasien dalam diskusi etika dan penelitian dapat membantu tenaga medis memahami pentingnya mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pasien dalam pengambilan keputusan. Ini akan memperkuat komitmen tenaga medis untuk melayani pasien dengan cara yang etis dan menghormati haknya.

Peningkatan kesadaran etika juga memerlukan kerja sama antara institusi pendidikan, organisasi profesi, dan lembaga kesehatan. Dengan membangun kemitraan yang kuat di antara ketiga entitas ini, dapat tercipta program pendidikan etika yang lebih komprehensif dan terintegrasi. Organisasi profesi dapat berperan dalam menyediakan pedoman etika, sementara institusi pendidikan dapat menyiapkan tenaga medis yang siap untuk menerapkan prinsip-prinsip etika dalam praktiknya. Lembaga kesehatan, di sisi lain, dapat memastikan bahwa kebijakan dan praktik di tempat kerja mendukung nilai-nilai etika yang diajarkan.

Di tengah tantangan yang ada, upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pendidikan etika di kalangan tenaga medis sangat penting. Dengan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi dilema etis, tenaga medis akan lebih mampu membuat keputusan yang bijaksana dan mendukung kesejahteraan pasien, akan lebih percaya diri dalam menjalankan tugas dan lebih mampu berkontribusi pada perbaikan sistem kesehatan secara keseluruhan.





# BAB V

## KOMUNIKASI

### (COMMUNICATION)

#### A. Definisi Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia, dengan adanya komunikasi manusia dapat saling berhubungan antara satu dengan yang lain baik dalam kehidupan sehari-hari di dalam rumah tangga, pekerjaan, di pasar, di dalam lingkungan masyarakat maupun di manusia itu berada (Sitorus, 2020). Aktivitas komunikasi dalam organisasi atau institusi baik swasta maupun pemerintah disertai dengan tujuan yang ingin dicapai bersama dalam kelompok dan masyarakat. Definisi lainnya mengenai komunikasi adalah mengelola saling ketergantungan dan membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan karyawannya (Men & Yue, 2019). Sehingga berdasarkan definisi tersebut maka karyawan satu sama lain harus dapat berkomunikasi satu sama lain untuk memberikan kinerja yang baik.

Definisi lainnya mengenai komunikasi adalah komunikasi yang terjadi antara organisasi dan karyawan yang berpotensi menumbuhkan komunikasi, kepercayaan, dan keterlibatan di antara karyawan (Ewing, Men, & O'Neil, 2019). Komunikasi di tempat kerja yang efektif adalah kunci untuk menumbuhkan kesuksesan dan profesionalisme. Perusahaan yang berkomunikasi di seluruh tempat kerja dengan cara yang efektif akan lebih terhindar dari masalah dalam menyelesaikan prosedur sehari-hari, dan kecil kemungkinannya mengalami masalah dengan kejadian yang tidak patut, serta akan menghasilkan semangat kerja yang lebih kuat dan sikap yang lebih positif terhadap pekerjaan. Ketika karyawan berkomunikasi secara efektif satu sama lain, produktivitas akan

meningkat karena komunikasi yang efektif berarti lebih sedikit keluhan dan lebih banyak pekerjaan yang diselesaikan.

Untuk mengukur komunikasi, Ajala (2012) menggunakan beberapa indikator yaitu:

### **1. Informasi Penting Mengalir Secara Efektif dari Pimpinan Senior ke Staf**

Indikator ini menekankan pentingnya aliran informasi dari level atas organisasi hingga ke staf di lapangan. Dalam sebuah organisasi yang efektif, pimpinan senior harus mampu menyampaikan informasi penting dengan jelas dan tepat waktu. Informasi ini bisa mencakup kebijakan baru, perubahan prosedur, atau arahan strategis yang harus dipahami oleh semua karyawan. Jika informasi ini tidak sampai ke staf dengan baik, kesalahan bisa terjadi, dan efisiensi kerja menurun.

### **2. Penerimaan Umpan Balik yang Mudah Atas Pekerjaan yang Dilakukan**

Umpan balik yang mudah diakses adalah tanda penting dari komunikasi yang efektif. Dalam konteks ini, staf harus memiliki kesempatan untuk menerima umpan balik tentang kinerja secara rutin dan konstruktif. Umpan balik tidak hanya membantu karyawan memperbaiki kualitas kerja, tetapi juga membangun hubungan dua arah antara pimpinan dan staf, di mana keduanya saling bertukar pandangan untuk meningkatkan kinerja individu maupun tim.

### **3. Rapat Staf Dijadwalkan Secara Rutin di Divisi Saya**

Rapat staf yang terjadwal secara rutin menciptakan saluran komunikasi formal di mana informasi dapat dibagikan, dan diskusi tentang isu-isu penting dapat dilakukan. Rapat ini juga merupakan forum untuk kolaborasi, menyelesaikan masalah, dan memastikan semua anggota tim mengetahui tugas dan tanggung jawab. Rapat yang terstruktur dan teratur membantu dalam menciptakan konsistensi dalam komunikasi dan memastikan bahwa tidak ada isu atau informasi yang terlewatkan.

#### **4. Ketika Saya Diberi Tugas di Tempat Kerja, Saya Tahu Apa yang Diharapkan untuk Saya Capai**

Kejelasan dalam pemberian tugas adalah faktor kunci dalam komunikasi di tempat kerja. Indikator ini menekankan pentingnya staf memahami dengan jelas apa yang diharapkan dari setiap kali menerima tugas baru. Kejelasan ini bisa berupa pemahaman tentang tujuan tugas, tenggat waktu, serta sumber daya yang tersedia. Ketika ekspektasi jelas, staf dapat bekerja lebih efektif dan efisien, serta mengurangi risiko kesalahpahaman atau pekerjaan yang tidak sesuai harapan.

### **B. Penggunaan Teknologi dalam Komunikasi**

Di era digital yang berkembang pesat, teknologi komunikasi telah menjadi aspek penting dalam berbagai sektor, termasuk kesehatan. Di rumah sakit berbasis militer, penggunaan teknologi komunikasi seperti sistem informasi kesehatan (*health information systems*) dan telemedicine berperan kunci dalam meningkatkan efisiensi komunikasi antara tenaga medis, memfasilitasi interaksi antar staf, serta memastikan kelancaran aliran informasi dalam situasi darurat. Pemanfaatan teknologi ini juga memungkinkan penanganan krisis kesehatan dengan lebih cepat dan akurat, serta mendukung produktivitas dan kinerja tim medis secara keseluruhan.

#### **1. Sistem Informasi Kesehatan (*Health Information Systems*)**

Sistem informasi kesehatan adalah platform digital yang memungkinkan pengelolaan dan pertukaran data medis dalam suatu organisasi kesehatan, termasuk rumah sakit militer. Teknologi ini mempermudah akses terhadap data pasien, catatan medis, jadwal perawatan, serta hasil pemeriksaan secara real-time oleh staf medis yang terlibat. Beberapa keuntungan utama dari penerapan sistem informasi kesehatan di rumah sakit militer meliputi:

##### **a. Akses yang Cepat dan Mudah terhadap Data Pasien**

Staf medis, baik dokter maupun perawat, dapat mengakses riwayat kesehatan pasien dengan cepat dan akurat. Hal ini penting terutama dalam situasi darurat, di mana keputusan medis harus diambil dalam waktu singkat. Dengan akses langsung ke data medis, tenaga kesehatan dapat memberikan

perawatan yang lebih tepat dan berbasis data terkini, sehingga meningkatkan kualitas layanan.

b. Peningkatan Koordinasi Antar Tim Medis

Sistem informasi kesehatan memungkinkan komunikasi yang lebih baik antar tim medis, terutama di rumah sakit militer yang tersebar di berbagai lokasi atau wilayah. Staf medis di satu rumah sakit dapat dengan mudah berbagi informasi dengan tim lain, baik di fasilitas militer maupun sipil. Hal ini memungkinkan pengelolaan perawatan pasien yang lebih efisien, serta mengurangi risiko kesalahan komunikasi yang sering terjadi ketika informasi disampaikan secara manual.

c. Pengelolaan Data yang Terpadu

Penggunaan teknologi ini memungkinkan integrasi berbagai jenis data, seperti hasil laboratorium, radiologi, dan catatan medis, ke dalam satu sistem yang dapat diakses oleh seluruh tim medis. Integrasi ini mempercepat proses diagnosis dan pengambilan keputusan medis, serta meminimalkan risiko duplikasi pemeriksaan atau kesalahan dalam penanganan pasien.

Sistem informasi kesehatan juga berperan penting dalam mendukung operasional rumah sakit berbasis militer dalam skala yang lebih besar. Dalam konteks militer, di mana mobilitas dan ketepatan sangat penting, memiliki sistem informasi yang dapat diakses dari berbagai lokasi memungkinkan staf medis bekerja lebih efisien dan responsif.

## **2. Telemedicine dalam Komunikasi Kesehatan**

Telemedicine adalah teknologi komunikasi lain yang sangat penting dalam rumah sakit berbasis militer. Telemedicine memungkinkan tenaga kesehatan untuk memberikan konsultasi medis, diagnosis, dan perawatan dari jarak jauh, tanpa memerlukan interaksi fisik langsung antara pasien dan dokter. Penggunaan telemedicine sangat relevan di rumah sakit militer, terutama dalam situasi di mana mobilitas staf medis dibatasi atau dalam kondisi darurat di lokasi terpencil. Beberapa manfaat utama telemedicine di lingkungan militer meliputi:

a. Akses Kesehatan yang Lebih Luas

Telemedicine memungkinkan pasien di lokasi yang sulit dijangkau, seperti pangkalan militer yang berada di area terpencil

atau di zona konflik, untuk tetap mendapatkan perawatan medis. Melalui video call, chat, atau pertukaran data digital, dokter spesialis yang berada di lokasi lain dapat memberikan diagnosa atau rekomendasi perawatan. Ini tidak hanya mempercepat proses perawatan tetapi juga memastikan bahwa semua personel militer dapat mengakses layanan medis kapan pun dibutuhkan, terlepas dari lokasinya.

b. Efisiensi Waktu dan Biaya

Pada konteks militer, transportasi pasien ke fasilitas kesehatan utama bisa memakan waktu dan biaya besar, terutama di daerah-daerah terpencil. Dengan telemedicine, banyak konsultasi dan perawatan dapat dilakukan secara virtual, mengurangi kebutuhan transportasi dan memungkinkan pasien untuk dirawat di tempat yang lebih dekat dengan lokasi, sehingga mengurangi gangguan terhadap operasional militer.

c. Respon Cepat dalam Keadaan Darurat

Telemedicine juga berperan penting dalam keadaan darurat atau bencana. Misalnya, selama krisis kesehatan seperti wabah penyakit atau perang, di mana ada peningkatan kebutuhan akan tenaga kesehatan, telemedicine memungkinkan koordinasi yang lebih cepat antara fasilitas kesehatan militer dan sipil. Dokter yang berada di lokasi yang lebih aman dapat memberikan panduan secara langsung kepada tim medis di lapangan melalui teknologi video call atau sistem komunikasi lainnya, mempercepat respons terhadap situasi darurat.

Telemedicine juga dapat digunakan untuk melatih tenaga medis di lapangan atau memberikan panduan medis secara langsung saat menangani pasien dalam kondisi kritis. Dengan bantuan teknologi ini, tenaga medis dapat berkoordinasi dengan spesialis dari berbagai disiplin ilmu untuk mengambil keputusan medis terbaik.

### **3. Komunikasi dalam Krisis dan Situasi Darurat**

Pada konteks militer, teknologi komunikasi menjadi semakin penting ketika terjadi situasi darurat, seperti peperangan, serangan teroris, atau bencana alam. Dalam situasi ini, teknologi seperti telemedicine dan sistem informasi kesehatan berperan dalam memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, meskipun dalam kondisi

yang penuh tekanan dan mungkin dengan infrastruktur yang terganggu. Kecepatan dan akurasi komunikasi dapat menjadi faktor penentu dalam menyelamatkan nyawa.

a. **Pemantauan dan Manajemen Krisis**

Teknologi memungkinkan pemantauan situasi darurat secara real-time dan penyampaian informasi terkait kondisi kesehatan pasien dengan cepat. Rumah sakit militer dapat menggunakan sistem informasi untuk melacak jumlah korban, jenis cedera, serta kebutuhan medis di lokasi konflik atau bencana. Teknologi ini juga membantu dalam manajemen sumber daya, seperti obat-obatan dan alat medis, yang sangat penting dalam situasi krisis.

b. **Koordinasi Antar Tim dan Fasilitas Kesehatan**

Teknologi komunikasi juga memfasilitasi koordinasi antar rumah sakit militer yang tersebar di berbagai lokasi. Melalui penggunaan jaringan komunikasi yang aman dan terenkripsi, informasi dapat ditransfer dengan cepat antar fasilitas kesehatan, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam penanganan korban. Ini termasuk keputusan untuk mengevakuasi pasien, alokasi sumber daya medis, dan penugasan tenaga medis.

#### **4. Keamanan dan Privasi dalam Teknologi Komunikasi Medis**

Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam penggunaan teknologi komunikasi medis adalah keamanan dan privasi data. Dalam lingkungan militer, informasi kesehatan sering kali bersifat rahasia dan memiliki implikasi keamanan nasional. Oleh karena itu, sistem komunikasi yang digunakan harus memastikan bahwa data pasien dan komunikasi antara staf medis dilindungi dengan baik melalui enkripsi dan protokol keamanan yang ketat. Dalam konteks ini, rumah sakit militer harus memastikan bahwa teknologi yang digunakan mematuhi standar keamanan data yang ketat, termasuk perlindungan terhadap serangan siber yang mungkin berusaha mengakses informasi sensitif. Teknologi juga harus mampu mempertahankan fungsi komunikasi meskipun infrastruktur fisik seperti jaringan listrik atau komunikasi terputus akibat situasi darurat.

## C. Hambatan Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu pilar penting dalam kesuksesan suatu organisasi, terutama dalam konteks rumah sakit berbasis militer yang membutuhkan koordinasi antara berbagai departemen dan level manajemen. Namun, sering kali komunikasi yang efektif menghadapi berbagai hambatan yang dapat memperlambat aliran informasi. Hambatan-hambatan ini bisa disebabkan oleh struktur organisasi, keterbatasan teknologi, perbedaan budaya, serta berbagai faktor lainnya yang menghalangi transparansi dan kejelasan informasi. Artikel ini akan membahas secara mendalam hambatan-hambatan komunikasi tersebut dan bagaimana organisasi dapat mengatasinya.

### 1. Hierarki Organisasi yang Kaku

Hierarki organisasi yang kaku sering kali menjadi salah satu hambatan terbesar dalam komunikasi yang efektif. Di rumah sakit berbasis militer, struktur hierarki yang sangat formal dapat membatasi aliran informasi dari staf yang berada di level bawah ke pimpinan. Staf sering kali merasa enggan untuk memberikan umpan balik kepada pimpinan, karena adanya perasaan takut akan sanksi atau dampak negatif. Hal ini dapat menyebabkan masalah di lapangan tidak teridentifikasi dengan cepat, karena staf merasa bahwa suaranya tidak didengarkan atau dihargai. Adapun dampak hierarki kaku terhadap komunikasi yaitu:

- a. **Perlambatan Proses Pengambilan Keputusan:** Karena informasi harus melewati beberapa tingkatan hierarki sebelum mencapai pengambil keputusan, sering kali terjadi keterlambatan dalam merespons masalah yang mendesak.
- b. **Kurangnya Inovasi:** Staf yang berada di lapangan sering kali memiliki ide-ide segar untuk meningkatkan efisiensi kerja. Namun, dalam struktur hierarki yang kaku, ide-ide ini jarang sampai ke level atas, yang pada akhirnya menghambat inovasi.
- c. **Frustrasi Karyawan:** Karyawan yang merasa bahwa suaranya tidak didengar cenderung mengalami penurunan motivasi dan semangat kerja, yang pada gilirannya berdampak pada produktivitas.

## **2. Teknologi Komunikasi yang Tidak Memadai**

Teknologi memiliki peran krusial dalam memperlancar komunikasi, terutama di organisasi yang memiliki banyak departemen atau yang tersebar di berbagai lokasi. Di rumah sakit berbasis militer, penggunaan teknologi komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa semua informasi penting dapat disebarkan dengan cepat dan akurat. Namun, ketika teknologi yang digunakan tidak memadai, aliran informasi menjadi terhambat. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keterbatasan teknologi:

- a. **Infrastruktur Teknologi yang Tidak Memadai:** Koneksi internet yang lambat, sistem informasi yang usang, atau peralatan komunikasi yang tidak efektif bisa menghambat proses pertukaran informasi.
- b. **Kurangnya Integrasi Teknologi:** Beberapa rumah sakit mungkin menggunakan berbagai sistem informasi yang tidak terintegrasi, sehingga menyebabkan kesulitan dalam berbagi data antar departemen. Misalnya, sistem rekam medis elektronik mungkin tidak terhubung dengan departemen lain seperti administrasi atau farmasi, yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi.
- c. **Kurangnya Pelatihan Teknologi:** Bahkan ketika teknologi tersedia, tanpa pelatihan yang memadai bagi pengguna, teknologi tersebut tidak akan digunakan secara optimal. Staf mungkin merasa tidak nyaman atau kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi baru, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas komunikasi.

## **3. Perbedaan Budaya dan Bahasa**

Di rumah sakit berbasis militer, staf yang terlibat dalam operasional sering kali berasal dari latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda. Ini terutama terjadi dalam konteks rumah sakit yang bekerja sama dengan berbagai organisasi internasional atau yang beroperasi di lingkungan multinasional. Perbedaan budaya dan bahasa ini dapat menjadi hambatan serius dalam komunikasi. Adapun dampak perbedaan budaya dan bahasa yaitu:

- a. **Salah Paham dalam Komunikasi:** Perbedaan dalam gaya komunikasi, interpretasi pesan, atau penggunaan bahasa dapat

menyebabkan miskomunikasi yang berdampak negatif terhadap kerja tim.

- b. Kecenderungan untuk Tidak Berkomunikasi: Karyawan yang merasa tidak nyaman berbicara dalam bahasa lain atau yang merasa bahwa ia tidak dipahami mungkin cenderung menahan diri dari berkomunikasi, yang memperburuk masalah komunikasi.
- c. Kesulitan dalam Penyesuaian Standar Operasional: Beberapa staf mungkin memiliki standar atau ekspektasi kerja yang berbeda berdasarkan budayanya, yang dapat menyebabkan konflik atau kebingungan dalam proses kerja sehari-hari.

#### **4. Keterbatasan Waktu dan Beban Kerja**

Rumah sakit militer sering kali beroperasi dalam lingkungan dengan tekanan tinggi, di mana waktu dan sumber daya sangat terbatas. Beban kerja yang tinggi sering kali menjadi alasan mengapa komunikasi tidak dilakukan dengan baik. Karyawan, baik di level manajemen maupun staf lapangan, mungkin merasa bahwa ia tidak memiliki cukup waktu untuk berkomunikasi secara efektif. Adapun dampak keterbatasan waktu terhadap komunikasi yaitu:

- a. Pengiriman Informasi yang Tidak Lengkap: Dalam situasi yang mendesak, informasi sering kali disampaikan secara terburu-buru dan tidak lengkap, yang dapat menyebabkan kebingungan atau kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- b. Kurangnya Umpan Balik: Karyawan mungkin tidak sempat memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pimpinan karena fokus pada penyelesaian tugas yang mendesak.
- c. Rapat yang Tidak Efektif: Dalam situasi di mana rapat diadakan secara tergesa-gesa, pembahasan sering kali tidak komprehensif, dan hal-hal penting mungkin terlewatkan.

#### **5. Kesenjangan Informasi antara Departemen**

Komunikasi antara departemen sering kali mengalami hambatan ketika ada kurangnya koordinasi atau kesenjangan dalam aliran informasi. Ini bisa terjadi karena perbedaan fokus antara departemen yang satu dengan yang lain. Misalnya, departemen administrasi mungkin lebih fokus pada aspek logistik dan anggaran, sementara departemen medis fokus pada layanan pasien. Perbedaan ini bisa menyebabkan

miskomunikasi atau kurangnya kolaborasi yang efektif. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan kesenjangan informasi yaitu:

- a. Silos Organisasi: Beberapa departemen mungkin beroperasi secara independen tanpa koordinasi yang memadai dengan departemen lain, yang mengakibatkan terbatasnya pertukaran informasi.
- b. Prioritas yang Berbeda: Setiap departemen memiliki prioritas kerja yang berbeda, yang bisa menghambat komunikasi ketika masing-masing fokus pada tujuannya sendiri tanpa memperhatikan kebutuhan departemen lain.
- c. Kurangnya Sistem Kolaborasi: Tanpa adanya sistem komunikasi terpadu, seperti rapat lintas departemen atau platform kolaborasi digital, informasi penting mungkin tidak diteruskan dengan benar antara departemen.

## **6. Kurangnya Keterampilan Komunikasi**

Tidak semua orang memiliki keterampilan komunikasi yang baik, dan ini bisa menjadi hambatan dalam organisasi. Karyawan yang tidak terbiasa menyampaikan informasi dengan jelas dan efektif dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi. Selain itu, ketidakmampuan untuk mendengarkan secara aktif juga dapat menjadi penghalang komunikasi yang efektif. Adapun solusi untuk mengatasi hambatan keterampilan komunikasi yaitu:

- a. Pelatihan Komunikasi: Mengadakan pelatihan keterampilan komunikasi bagi staf di semua level dapat meningkatkan kemampuan dalam menyampaikan pesan dengan jelas dan menerima umpan balik secara konstruktif.
- b. Penggunaan Media Visual: Untuk mempermudah pemahaman, penggunaan alat bantu visual seperti diagram, peta, atau presentasi digital bisa membantu menyampaikan informasi yang kompleks dengan lebih mudah.

## **D. Strategi untuk Meningkatkan Komunikasi Antar Unit**

Pada konteks rumah sakit militer, komunikasi yang efektif antar unit merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kualitas perawatan pasien dan efisiensi operasional. Strategi untuk meningkatkan

komunikasi antar unit sangat diperlukan untuk memastikan kolaborasi yang baik di antara berbagai tim medis. Berikut adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan:

### **1. Pertemuan Interdisipliner Secara Rutin**

Pertemuan interdisipliner secara rutin merupakan salah satu strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan komunikasi antar unit dalam rumah sakit militer. Strategi ini memberikan kesempatan bagi tenaga medis dari berbagai disiplin untuk berkumpul, bertukar informasi, dan membahas tantangan yang dihadapi dalam praktik sehari-hari. Dalam pertemuan tersebut, anggota tim tidak hanya dapat mendiskusikan masalah yang dihadapi, tetapi juga berbagi solusi dan pengalaman, sehingga memperkuat sinergi dan kolaborasi di antaranya. Dengan melibatkan dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya, pertemuan ini membantu menciptakan pemahaman yang lebih baik mengenai peran masing-masing, serta bagaimana dapat saling mendukung dalam proses perawatan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif di dalam tim dapat meningkatkan kepuasan kerja dan hasil kesehatan pasien, karena pengambilan keputusan yang kolaboratif cenderung lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Pertemuan interdisipliner juga berfungsi sebagai platform untuk membangun kepercayaan di antara anggota tim, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif. Dengan rutin melakukan pertemuan, anggota tim dapat menjalin hubungan yang lebih baik, sehingga komunikasi yang terbuka dan jujur dapat terbangun. Kepercayaan ini penting terutama dalam situasi darurat, di mana keputusan harus diambil dengan cepat dan akurat. Agar pertemuan ini efektif, perlu ada perencanaan yang matang, seperti penjadwalan yang konsisten dan penyusunan agenda yang jelas. Selain itu, fasilitator pertemuan harus memastikan bahwa semua anggota memiliki kesempatan untuk berkontribusi dalam diskusi, sehingga semua suara terdengar dan diakomodasi. Dengan mendokumentasikan hasil pertemuan dan melakukan tindak lanjut, rumah sakit dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil diimplementasikan dengan baik dan dievaluasi secara berkala.

Pertemuan interdisipliner secara rutin bukan hanya meningkatkan komunikasi, tetapi juga mengarah pada perbaikan berkelanjutan dalam praktik medis dan perawatan pasien, yang sangat penting dalam konteks rumah sakit militer yang memiliki tuntutan tinggi dan kompleksitas yang beragam. Melalui strategi ini, rumah sakit dapat menciptakan budaya kolaboratif yang mendukung profesionalisme dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

## **2. Penggunaan Alat Komunikasi Digital**

Penggunaan alat komunikasi digital merupakan strategi penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi antar unit dalam rumah sakit, termasuk rumah sakit militer. Di era digital ini, perkembangan teknologi telah menciptakan banyak platform yang dapat diadopsi oleh fasilitas kesehatan untuk mengatasi berbagai hambatan komunikasi. Alat-alat ini mencakup aplikasi pesan instan, sistem manajemen rumah sakit yang terintegrasi, serta platform kolaborasi online yang memungkinkan tim medis untuk bekerja dengan lebih lancar dan cepat.

Salah satu contoh paling efektif dari alat komunikasi digital adalah aplikasi pesan instan. Dengan menggunakan aplikasi ini, anggota tim medis dapat berkomunikasi secara real-time tanpa harus bergantung pada metode komunikasi tradisional seperti panggilan telepon atau tatap muka, yang kadang memakan waktu dan kurang efisien. Aplikasi seperti WhatsApp, Slack, atau platform khusus rumah sakit dapat memungkinkan dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya untuk berbagi informasi terkait pasien, memberikan instruksi, atau meminta bantuan dengan cepat. Dalam konteks rumah sakit militer, di mana keputusan yang cepat dan tepat sangat penting, aplikasi pesan instan dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa perawatan yang diberikan tepat waktu. Sebagai contoh, ketika ada keadaan darurat yang memerlukan intervensi segera, pesan yang dikirim melalui aplikasi instan dapat langsung sampai ke semua anggota tim yang relevan, meminimalisir risiko keterlambatan dalam penanganan pasien.

Sistem manajemen rumah sakit (*hospital management systems*) yang terintegrasi juga merupakan alat digital penting yang dapat memperbaiki komunikasi antar unit. Sistem ini memungkinkan data

pasien tersimpan dalam satu platform yang bisa diakses oleh berbagai departemen atau unit yang terlibat dalam perawatan pasien. Ini penting terutama ketika pasien berpindah dari satu unit ke unit lain, seperti dari unit gawat darurat ke unit rawat inap atau dari ICU ke unit rehabilitasi. Tanpa sistem yang terintegrasi, informasi pasien dapat terputus atau terlewat saat perpindahan antar unit, yang dapat menimbulkan kesalahan dalam diagnosis atau perawatan. Dengan adanya sistem yang terpusat, setiap anggota tim medis dapat mengakses data pasien secara langsung dan mendapatkan informasi terbaru, mulai dari riwayat medis, hasil laboratorium, hingga rencana perawatan yang sedang berlangsung. Dalam rumah sakit militer, ini sangat krusial mengingat banyaknya pasien yang mungkin memerlukan perawatan multifaset dari berbagai unit.

Keunggulan lain dari alat komunikasi digital adalah kemampuannya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan. Platform kolaborasi online, misalnya, memungkinkan anggota tim dari berbagai unit untuk berinteraksi secara virtual dalam waktu nyata. Dalam beberapa kasus, tenaga medis dari berbagai spesialisasi dapat mengadakan konsultasi atau diskusi mengenai kasus-kasus pasien yang kompleks. Kolaborasi semacam ini memudahkan pertukaran informasi secara lintas departemen, meminimalisir miskomunikasi, dan memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang kondisi pasien. Contoh konkret adalah ketika tim dokter bedah harus berkoordinasi dengan tim anestesiologi dan perawat pasca operasi. Platform digital yang memungkinkan kolaborasi dapat membantu memastikan bahwa semua pihak yang terlibat mendapatkan informasi yang sama dan tepat waktu.

Penggunaan teknologi telemedicine juga semakin berkembang dalam meningkatkan komunikasi antar unit, terutama dalam konteks jarak jauh. Telemedicine memungkinkan dokter spesialis untuk berinteraksi dengan tim medis di lapangan atau di unit yang berbeda tanpa harus bertemu secara fisik. Teknologi ini menjadi semakin relevan, terutama dalam situasi krisis atau di rumah sakit militer yang tersebar di berbagai lokasi geografis. Dengan adanya telemedicine, dokter spesialis yang berada di luar lokasi dapat memberikan instruksi atau konsultasi kepada tim medis yang berada di unit yang berbeda, seperti dalam kasus trauma atau kondisi darurat yang memerlukan perhatian segera. Dalam

situasi pandemi atau bencana, teknologi ini terbukti sangat efektif dalam memastikan komunikasi yang lancar di antara unit-unit yang terlibat.

Implementasi alat komunikasi digital juga menghadirkan tantangan tersendiri, terutama terkait keamanan data dan privasi pasien. Dalam lingkungan kesehatan, data pasien sangat sensitif dan harus dilindungi dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa alat komunikasi digital yang digunakan memenuhi standar keamanan yang tinggi. Rumah sakit harus memastikan bahwa aplikasi pesan instan atau platform digital lainnya dienkripsi dan dilindungi dengan langkah-langkah keamanan siber yang kuat untuk mencegah kebocoran data atau akses yang tidak sah. Terutama di rumah sakit militer, di mana informasi sensitif bisa mencakup data kesehatan personel militer, aspek keamanan menjadi sangat penting. Selain itu, pelatihan dan kesadaran mengenai keamanan siber harus diberikan kepada seluruh staf medis untuk memastikan memahami risiko yang mungkin muncul dari penggunaan teknologi ini.

Tantangan lain yang perlu diatasi adalah keseragaman penggunaan alat komunikasi digital di seluruh unit. Mengadopsi teknologi baru seringkali memerlukan waktu dan upaya yang signifikan, terutama dalam mengubah kebiasaan kerja yang sudah ada. Beberapa anggota tim mungkin merasa kurang nyaman atau tidak terbiasa menggunakan teknologi digital, yang dapat menimbulkan hambatan dalam komunikasi. Oleh karena itu, penting untuk menyediakan pelatihan yang komprehensif dan memastikan bahwa semua anggota tim, dari staf junior hingga senior, memahami cara menggunakan alat komunikasi digital dengan efektif. Manajemen rumah sakit juga harus memastikan bahwa alat-alat ini mudah diakses dan digunakan oleh semua anggota tim tanpa hambatan teknis yang berarti.

### **3. Pelatihan dan Pengembangan Keterampilan Komunikasi**

Pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi bagi tenaga medis merupakan komponen penting dalam menciptakan lingkungan perawatan yang efisien, empatik, dan kolaboratif di rumah sakit, termasuk rumah sakit militer. Mengembangkan keterampilan komunikasi tidak hanya membantu para tenaga medis untuk berkomunikasi lebih baik dengan pasien, tetapi juga memperbaiki koordinasi antar unit medis yang terlibat dalam perawatan pasien.

Melalui pelatihan yang berfokus pada aspek-aspek penting komunikasi, seperti mendengarkan secara aktif, empati, dan penyampaian informasi yang kompleks secara efektif, tenaga medis akan lebih mampu mengatasi tantangan dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Pelatihan mendengarkan aktif adalah salah satu elemen penting dalam program pelatihan komunikasi. Mendengarkan aktif mengacu pada kemampuan untuk secara penuh memusatkan perhatian pada apa yang disampaikan oleh orang lain, baik pasien maupun rekan kerja, tanpa gangguan atau asumsi. Bagi tenaga medis, kemampuan ini sangat krusial karena dapat mempengaruhi akurasi diagnosis dan perawatan yang diberikan. Misalnya, mendengarkan aktif memungkinkan dokter untuk memahami keluhan pasien secara menyeluruh, sementara dalam konteks antar-profesi, ini membantu mencegah miskomunikasi yang bisa berdampak pada kualitas perawatan. Pelatihan yang menekankan pada keterampilan ini akan membantu meningkatkan kepercayaan antara pasien dan tenaga medis, serta antara anggota tim medis itu sendiri.

Komunikasi empatik menjadi aspek penting yang perlu diajarkan dan dikembangkan melalui pelatihan. Komunikasi empatik melibatkan pemahaman emosi dan perspektif orang lain, serta meresponsnya dengan cara yang penuh perhatian dan hormat. Bagi pasien, yang sering berada dalam keadaan rentan, komunikasi yang empatik dapat membuat perbedaan besar dalam pengalaman selama perawatan. Dengan mengembangkan keterampilan ini, tenaga medis akan lebih mampu menunjukkan empati kepada pasien, mengurangi kecemasan, dan menciptakan lingkungan perawatan yang lebih manusiawi. Pelatihan ini dapat mencakup skenario simulasi di mana peserta pelatihan belajar bagaimana merespons dengan penuh empati dalam situasi yang sulit, seperti menyampaikan kabar buruk atau menangani pasien dengan kebutuhan emosional yang tinggi.

Untuk menyampaikan informasi, penyederhanaan informasi yang kompleks juga harus menjadi fokus pelatihan komunikasi. Dunia medis penuh dengan istilah teknis dan prosedur yang sering kali sulit dipahami oleh pasien awam. Keterampilan menyampaikan informasi kompleks secara jelas dan sederhana merupakan hal yang sangat penting, terutama ketika memberikan instruksi kepada pasien tentang pengobatan atau prosedur medis yang harus dijalani. Dalam konteks ini, pelatihan keterampilan komunikasi dapat melibatkan praktik tentang bagaimana

menyampaikan informasi medis dengan cara yang tidak hanya mudah dimengerti tetapi juga membantu pasien merasa lebih percaya diri dan terlibat dalam perawatan. Penggunaan bahasa yang tidak terlalu teknis, disertai penjelasan visual atau analogi yang mudah dipahami, dapat meningkatkan pemahaman pasien serta kepatuhan terhadap pengobatan yang direkomendasikan.

Program pelatihan dan pengembangan komunikasi ini tidak boleh dilakukan hanya sekali atau secara sporadis, tetapi harus bersifat berkelanjutan. Pelatihan yang bersifat terus menerus akan memungkinkan tenaga medis untuk selalu mengasah keterampilan komunikasi sesuai dengan perkembangan situasi di rumah sakit. Kelas atau lokakarya komunikasi dapat diadakan secara rutin, yang dirancang untuk mengingatkan kembali pentingnya komunikasi yang baik serta memberikan pelatihan tambahan bagi anggota tim medis baru. Dalam konteks rumah sakit militer, di mana tekanan kerja sering kali sangat tinggi dan keputusan harus diambil dengan cepat, pelatihan berkelanjutan seperti ini sangat penting untuk menjaga tingkat komunikasi yang optimal dan efisien di antara berbagai unit medis.

Penelitian telah menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan hasil perawatan pasien secara signifikan. Misalnya, sebuah studi yang dilakukan oleh Beckman et al. (2016) menemukan bahwa tim medis yang telah menerima pelatihan komunikasi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam berkolaborasi, sehingga meningkatkan kepuasan pasien serta mengurangi risiko kesalahan medis. Selain itu, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa komunikasi yang buruk antara tenaga medis sering kali menjadi penyebab utama dari kesalahan dalam perawatan pasien, sehingga meningkatkan risiko komplikasi atau bahkan kematian. Oleh karena itu, pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi dapat secara langsung memengaruhi kualitas perawatan yang diberikan dan hasil kesehatan pasien secara keseluruhan.

Pelatihan komunikasi juga memiliki dampak positif terhadap kolaborasi dan kerja tim di rumah sakit. Dalam perawatan kesehatan, terutama di rumah sakit militer, perawatan pasien sering kali melibatkan berbagai tim yang bekerja bersama dari disiplin yang berbeda. Tanpa komunikasi yang efektif, kolaborasi ini bisa terganggu, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi hasil perawatan pasien. Pelatihan yang

menekankan pada pentingnya komunikasi antar-profesi akan membantu memfasilitasi aliran informasi yang lebih lancar di antara berbagai anggota tim medis, baik antara dokter, perawat, apoteker, teknisi laboratorium, maupun profesional kesehatan lainnya. Melalui komunikasi yang terbuka dan kolaboratif, setiap anggota tim dapat merasa lebih terlibat dan bertanggung jawab terhadap perawatan pasien.

Pelatihan komunikasi juga harus menangani situasi yang menantang, seperti konflik di tempat kerja atau ketika tenaga medis harus menyampaikan berita buruk kepada pasien dan keluarga. Pelatihan dalam menangani konflik, misalnya, akan mengajarkan bagaimana menyelesaikan perbedaan pendapat dengan cara yang konstruktif dan tanpa menimbulkan ketegangan yang dapat mengganggu kerja tim. Demikian pula, pelatihan tentang bagaimana menyampaikan kabar buruk dengan cara yang bijaksana dan empatik sangat penting dalam memastikan bahwa pasien dan keluarganya merasa didukung selama masa-masa sulit.

Mentorship dan coaching juga dapat menjadi bagian dari strategi pengembangan keterampilan komunikasi. Tenaga medis yang lebih berpengalaman dapat menjadi mentor bagi kolega yang lebih junior, memberikan bimbingan praktis tentang cara berkomunikasi dengan pasien dan rekan kerja secara efektif. Melalui pembelajaran dari pengalaman langsung dan bimbingan, tenaga medis dapat mengembangkan keterampilan komunikasi secara lebih alami dan berkelanjutan. Pendekatan ini juga dapat membantu menciptakan budaya kerja yang lebih suportif dan terbuka di lingkungan rumah sakit.

#### **4. Membangun Budaya Terbuka dan Transparan**

Membangun budaya terbuka dan transparan di rumah sakit merupakan langkah fundamental dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan produktif antara tenaga medis. Di lingkungan yang dinamis seperti rumah sakit, di mana berbagai profesi medis berinteraksi untuk memberikan perawatan yang terbaik bagi pasien, komunikasi yang lancar dan keterbukaan informasi menjadi kunci utama untuk keberhasilan kerja tim. Budaya terbuka tidak hanya mencakup pengaliran informasi yang efektif, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendorong setiap anggota tim untuk berbicara, memberikan umpan balik, dan melaporkan masalah tanpa rasa takut.

Budaya terbuka dimulai dari pimpinan rumah sakit. Pimpinan yang proaktif dalam menciptakan budaya transparansi dapat meningkatkan partisipasi aktif dari seluruh tenaga medis. Sebagai contoh, dapat memimpin dengan memberi contoh, dengan secara rutin meminta umpan balik dari dokter, perawat, teknisi laboratorium, hingga staf administrasi mengenai proses perawatan pasien dan operasional rumah sakit. Ketika pimpinan bersikap terbuka terhadap kritik membangun, anggota tim lainnya akan lebih cenderung melakukan hal yang sama. Ini membantu menciptakan suasana di mana masalah dapat diidentifikasi lebih awal dan diatasi sebelum berkembang menjadi krisis yang lebih besar.

Penting bagi pimpinan untuk menciptakan lingkungan di mana setiap suara didengar, tidak peduli posisi atau jabatan seseorang. Ketika anggota tim merasa bahwa pendapatnya dihargai, lebih termotivasi untuk terlibat dalam diskusi dan proses pengambilan keputusan. Hal ini, pada gilirannya, dapat meningkatkan kinerja keseluruhan rumah sakit. Dalam situasi kritis, misalnya, seorang perawat atau teknisi mungkin memiliki informasi vital yang dapat mempengaruhi keputusan perawatan pasien. Dalam budaya yang terbuka, akan merasa nyaman untuk menyampaikan informasi tersebut tanpa takut diabaikan atau mendapatkan dampak negatif.

Komunikasi transparan tidak hanya penting antar tenaga medis, tetapi juga antara tenaga medis dan pasien. Pasien berhak untuk mengetahui kondisi kesehatan, pilihan perawatan yang tersedia, serta risiko dan manfaat dari setiap prosedur yang akan dijalani. Ketika dokter atau perawat berbicara secara terbuka dan jujur kepada pasien, kepercayaan pun tumbuh. Kepercayaan inilah yang menjadi dasar bagi hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis, yang akhirnya berkontribusi pada hasil perawatan yang lebih baik.

Pada rumah sakit, transparansi juga terkait erat dengan pengelolaan kesalahan medis. Budaya tertutup sering kali membuat tenaga medis enggan melaporkan kesalahan, baik karena takut mendapatkan sanksi atau karena malu. Namun, dalam budaya terbuka, kesalahan dianggap sebagai peluang untuk belajar dan memperbaiki sistem. Rumah sakit dengan budaya transparan memiliki prosedur yang jelas untuk melaporkan insiden medis, menginvestigasi penyebabnya, dan memperkenalkan langkah-langkah untuk mencegah terjadinya

insiden serupa di masa depan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan keamanan pasien tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang lebih positif dan kolaboratif bagi tenaga medis.

Membangun budaya terbuka dan transparan juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan kerja tenaga medis. Studi menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang mendukung komunikasi terbuka, di mana ide-ide baru didorong dan setiap anggota tim merasa dihargai, memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Kepuasan kerja ini sangat penting untuk menjaga motivasi dan kesejahteraan tenaga medis, yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dalam lingkungan rumah sakit militer, di mana tekanan kerja dapat sangat tinggi, menciptakan budaya yang menghargai transparansi dan keterbukaan dapat membantu mengurangi stres dan burnout di kalangan tenaga medis.

Teknologi juga dapat berperan penting dalam mendukung komunikasi terbuka dan transparan di rumah sakit. Dengan kemajuan teknologi informasi, rumah sakit kini memiliki akses ke berbagai alat yang dapat membantu dalam berbagi informasi secara efisien dan terbuka. Misalnya, sistem manajemen rumah sakit yang terintegrasi memungkinkan setiap anggota tim medis memiliki akses real-time ke data pasien, sehingga mengurangi risiko miskomunikasi. Platform komunikasi digital, seperti aplikasi pesan instan atau platform kolaborasi online, juga memungkinkan anggota tim berbagi informasi dengan cepat dan efisien, mengatasi hambatan komunikasi tradisional seperti jarak dan perbedaan shift kerja.

## **5. Pemanfaatan Sistem Penghargaan dan Pengakuan**

Pemanfaatan sistem penghargaan dan pengakuan merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antar unit di rumah sakit. Sistem ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada individu atau tim yang menunjukkan komunikasi yang baik, tetapi juga sebagai motivasi bagi seluruh tenaga medis untuk terus meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi dan bekerja sama. Penghargaan dan pengakuan dapat memperkuat budaya komunikasi yang positif dan mendukung lingkungan kerja yang lebih kolaboratif serta produktif.

Salah satu manfaat utama dari penerapan sistem penghargaan dan pengakuan adalah kemampuannya untuk menciptakan dorongan positif di antara tenaga medis. Ketika anggota tim merasakan bahwa upayanya dalam membangun komunikasi yang efektif dihargai, hal ini akan memperkuat perilaku tersebut. Misalnya, dokter yang secara konsisten berkomunikasi secara transparan dengan perawat dan staf pendukung, serta mendengarkan masukannya dengan baik, dapat diberi penghargaan berupa penghargaan formal, sertifikat, atau insentif lainnya. Penghargaan semacam ini memberikan dorongan intrinsik dan ekstrinsik, yang mendorong individu untuk terus berkomunikasi secara efektif.

Pengakuan informal seperti ucapan terima kasih atau pujian dari pimpinan juga memiliki dampak yang signifikan. Pengakuan yang sederhana namun tulus dapat memperkuat hubungan interpersonal di antara anggota tim dan memotivasi untuk terus bekerja sama. Studi menunjukkan bahwa pengakuan semacam ini meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi, yang pada akhirnya memperbaiki dinamika tim dan hasil klinis. Dalam rumah sakit, yang sering kali diwarnai oleh tekanan kerja yang tinggi, pengakuan kecil namun sering diberikan dapat membantu menjaga semangat dan meningkatkan moral tenaga medis.

Sistem penghargaan juga dapat mendorong anggota tim untuk berbagi praktik terbaik dalam komunikasi. Ketika individu atau tim tertentu diberi penghargaan karena kemampuan komunikasi, ini membuka jalan bagi anggota tim lainnya untuk belajar dan mengadopsi praktik komunikasi yang baik. Misalnya, rumah sakit dapat mengadakan sesi berbagi pengalaman, di mana individu yang telah menerima penghargaan berbagi cara-caranya membangun komunikasi yang efektif dengan rekan kerja dan pasien. Hal ini dapat membantu menciptakan siklus pembelajaran di mana seluruh tim terus belajar dan berkembang dalam hal keterampilan komunikasi.

Pemberian penghargaan juga berfungsi sebagai alat untuk menciptakan standar komunikasi yang diharapkan. Ketika rumah sakit menetapkan penghargaan bagi yang menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik, secara tidak langsung menetapkan standar yang harus diikuti oleh semua tenaga medis. Misalnya, jika salah satu kriteria penghargaan adalah kemampuan untuk berkolaborasi lintas disiplin

dengan baik, ini akan mendorong anggota tim dari berbagai latar belakang untuk lebih proaktif dalam bekerja sama. Standar semacam ini membantu menciptakan budaya kerja yang lebih kohesif dan terintegrasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di rumah sakit.

Sistem penghargaan dan pengakuan juga dapat membantu mengurangi konflik yang mungkin terjadi antar unit. Dalam rumah sakit, terdapat berbagai disiplin dan profesi medis yang sering kali bekerja di bawah tekanan, sehingga potensi terjadinya konflik komunikasi cukup besar. Dengan memberikan penghargaan kepada individu atau tim yang mampu berkomunikasi secara empatik dan efektif, rumah sakit dapat mendorong anggota tim untuk lebih fokus pada solusi daripada terjebak dalam konflik. Penghargaan semacam ini memberikan insentif untuk mengutamakan kolaborasi dan mengurangi ketegangan yang mungkin timbul dari perbedaan pendapat atau pendekatan dalam perawatan pasien.

Sistem penghargaan dan pengakuan juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan produktivitas tenaga medis. Ketika seseorang merasa bahwa kerja kerasnya diakui, cenderung lebih termotivasi untuk terus memberikan yang terbaik. Motivasi ini tidak hanya berasal dari penghargaan material seperti insentif atau bonus, tetapi juga dari penghargaan intrinsik seperti rasa bangga dan pencapaian. Di rumah sakit, di mana setiap keputusan dapat berdampak pada keselamatan pasien, motivasi yang tinggi sangat penting untuk menjaga standar perawatan yang optimal.

## **6. Menerapkan Teknologi untuk Pembelajaran Berbasis Kasus**

Penggunaan teknologi untuk pembelajaran berbasis kasus menjadi salah satu solusi strategis yang mampu meningkatkan komunikasi antar unit di rumah sakit. Dalam dunia kesehatan yang semakin kompleks dan terhubung, teknologi berperan penting dalam memfasilitasi transfer pengetahuan antar tenaga medis dan membantunya memahami kasus secara lebih mendalam. Pembelajaran berbasis kasus memungkinkan analisis kolaboratif terhadap situasi nyata yang melibatkan pasien, dan penerapan teknologi pada proses ini mampu menghubungkan tim medis dari berbagai disiplin untuk saling berbagi pandangan dan perspektif. Hal ini tidak hanya mempermudah

komunikasi tetapi juga mempercepat proses pengambilan keputusan serta meningkatkan hasil perawatan pasien.

Salah satu keuntungan utama dari penerapan teknologi dalam pembelajaran berbasis kasus adalah kemudahan aksesibilitas. Dengan platform digital, materi pembelajaran seperti video, laporan medis, dan data pasien dapat diakses kapan saja oleh tenaga medis dari berbagai unit di rumah sakit. Ini memudahkan seluruh tim untuk mempelajari dan mendiskusikan kasus yang sedang berlangsung, bahkan ketika anggota tim berada di lokasi yang berbeda atau memiliki jadwal yang tidak sinkron. Teknologi ini juga memungkinkan komunikasi yang lebih efisien di mana informasi dapat diupdate secara real-time, yang sangat penting dalam menangani situasi darurat.

Teknologi juga mendukung platform kolaboratif yang memungkinkan diskusi antar unit dalam waktu yang bersamaan. Aplikasi konferensi video dan sistem manajemen pembelajaran (LMS) memungkinkan pertemuan virtual di mana dokter, perawat, dan profesional medis lainnya dapat berkolaborasi tanpa batasan fisik. Dalam platform ini, dapat berbagi ide, pengalaman, dan solusi yang relevan dengan kasus yang sedang ditangani, yang menciptakan sinergi antara berbagai unit rumah sakit. Dengan demikian, teknologi tidak hanya meningkatkan kualitas komunikasi tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif, di mana tenaga medis dapat bekerja sama lebih efektif untuk memastikan perawatan pasien yang optimal.

Teknologi juga memungkinkan pelacakan dan dokumentasi yang lebih baik dalam pembelajaran berbasis kasus. Dalam skenario klinis, di mana kondisi pasien dapat berubah dengan cepat, penting bagi semua anggota tim untuk tetap update dengan perkembangan terbaru. Sistem digital memungkinkan tenaga medis untuk mendokumentasikan perubahan kondisi pasien secara cepat dan akurat, yang kemudian dapat diakses oleh seluruh tim. Dengan adanya pelacakan yang terstruktur, setiap keputusan medis yang diambil dapat dijustifikasi dan dievaluasi, yang tidak hanya membantu dalam proses pembelajaran tetapi juga meningkatkan transparansi dalam perawatan pasien.

Penerapan teknologi dalam pembelajaran berbasis kasus membantu tenaga medis dari berbagai disiplin untuk memahami peran masing-masing dalam kolaborasi tim. Misalnya, perawat yang bertanggung jawab terhadap perawatan harian pasien mungkin memiliki

pandangan berbeda tentang kondisi pasien dibandingkan dengan dokter spesialis. Melalui diskusi berbasis kasus, teknologi memungkinkan seluruh tim untuk melihat keseluruhan gambaran dari perspektif yang berbeda, menciptakan pemahaman yang lebih baik tentang kontribusi setiap anggota tim. Ini juga mengurangi potensi miskomunikasi yang dapat terjadi akibat kurangnya pemahaman antar disiplin, yang pada akhirnya dapat meningkatkan koordinasi antar unit.

Pembelajaran berbasis kasus yang didukung teknologi juga berperan penting dalam mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan pengambilan keputusan. Teknologi memungkinkan akses kepada berbagai data dan statistik yang relevan dengan kasus yang sedang dianalisis. Dengan informasi berbasis data yang tersedia dalam platform digital, tenaga medis dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi dan didasarkan pada bukti yang ada. Hal ini sangat penting dalam skenario medis di mana keputusan yang cepat dan tepat dapat memiliki dampak langsung terhadap keselamatan pasien. Selain itu, teknologi memungkinkan adanya umpan balik langsung dari anggota tim yang lain, yang membantu dalam mengevaluasi keputusan yang diambil serta mempercepat siklus pembelajaran.

Penerapan teknologi dalam pembelajaran berbasis kasus juga menghadapi tantangan tertentu. Salah satu tantangan yang sering dihadapi adalah kesenjangan keterampilan teknologi di kalangan tenaga medis. Beberapa anggota tim mungkin tidak terbiasa menggunakan teknologi digital atau merasa terbebani dengan sistem baru yang harus dipelajari di tengah beban kerja yang sudah tinggi. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk memberikan pelatihan teknologi yang memadai serta dukungan berkelanjutan bagi tenaga medis agar dapat menggunakan alat digital secara efektif dan efisien dalam proses pembelajaran berbasis kasus.

Tantangan lain yang perlu diatasi adalah keamanan data. Informasi medis pasien bersifat sangat sensitif, dan penggunaan teknologi untuk berbagi informasi harus dilengkapi dengan sistem keamanan yang ketat. Platform digital yang digunakan harus memenuhi standar regulasi yang berlaku serta memiliki enkripsi yang kuat untuk mencegah kebocoran data. Rumah sakit harus bekerja sama dengan penyedia teknologi untuk memastikan bahwa semua informasi yang

dibagikan dalam pembelajaran berbasis kasus tetap terlindungi dan aman dari akses yang tidak sah.

## **7. Evaluasi dan Umpan Balik**

Evaluasi dan umpan balik merupakan komponen krusial dalam meningkatkan komunikasi antar unit di rumah sakit. Kedua proses ini berfungsi sebagai alat pemantauan dan pengendalian yang memastikan strategi komunikasi yang diterapkan efektif dan sesuai dengan kebutuhan dinamis yang ada di lingkungan medis. Dalam konteks rumah sakit, di mana kolaborasi antar disiplin sangat penting untuk kualitas perawatan pasien, adanya mekanisme evaluasi yang jelas dapat membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam komunikasi serta menyediakan informasi penting untuk perbaikan berkelanjutan.

Langkah pertama dalam menjalankan evaluasi komunikasi antar unit adalah menetapkan tujuan dan indikator kinerja utama. Rumah sakit perlu menentukan parameter yang menjadi tolok ukur keberhasilan komunikasi. Misalnya, indikator ini dapat mencakup tingkat keterlibatan tim, respons waktu terhadap keadaan darurat, atau kepuasan pasien terkait dengan perawatan yang diberikan. Dengan menggunakan indikator ini, rumah sakit dapat mengukur efektivitas strategi komunikasi yang telah diterapkan secara objektif dan terukur. Selain itu, evaluasi yang berfokus pada hasil pasien juga membantu mengidentifikasi bagaimana komunikasi yang baik berdampak langsung pada kualitas perawatan yang diberikan, termasuk penurunan angka kesalahan medis.

Umpan balik dari anggota tim juga merupakan komponen penting dari proses evaluasi. Dalam banyak kasus, tantangan komunikasi antar unit dapat terlihat jelas dari pengalaman tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut. Oleh karena itu, rumah sakit harus mengembangkan mekanisme yang memungkinkan para tenaga medis memberikan umpan balik secara teratur dan jujur. Umpan balik ini dapat diperoleh melalui survei, wawancara, atau diskusi kelompok terfokus. Agar proses ini berjalan efektif, penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung keterbukaan dan transparansi, di mana anggota tim merasa nyaman dalam menyampaikan pendapat dan pengalaman tanpa rasa takut akan konsekuensi negatif.

Mekanisme evaluasi berbasis data juga menjadi faktor penting dalam proses penilaian. Teknologi digital, seperti sistem manajemen rumah sakit, dapat menyediakan data berharga terkait komunikasi antar unit. Data ini mencakup waktu respon antar unit dalam menangani situasi darurat, tingkat kesalahan komunikasi yang berdampak pada perawatan pasien, serta frekuensi dan kualitas rapat koordinasi antar disiplin. Dengan memanfaatkan data ini, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan spesifik, sekaligus memberikan gambaran yang lebih obyektif tentang bagaimana proses komunikasi berjalan di lapangan.

Evaluasi komunikasi juga perlu dilakukan secara berkala. Proses komunikasi di rumah sakit bersifat dinamis, yang berarti tantangan dan kebutuhan komunikasi dapat berubah seiring waktu, misalnya karena perubahan teknologi, penambahan unit baru, atau perubahan prosedur medis. Evaluasi yang dilakukan secara berkala membantu rumah sakit tetap adaptif terhadap perubahan ini dan memastikan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan masih relevan dan efektif. Rutin melakukan evaluasi juga memungkinkan identifikasi dini terhadap potensi masalah, sehingga dapat diatasi sebelum menimbulkan dampak signifikan pada kualitas perawatan pasien.

Tindak lanjut dari hasil evaluasi dan umpan balik adalah bagian kunci dari siklus perbaikan komunikasi antar unit. Umpan balik yang diberikan oleh anggota tim dan hasil evaluasi tidak boleh hanya berakhir sebagai laporan semata, melainkan harus menjadi dasar untuk merancang tindakan perbaikan yang nyata. Misalnya, jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa ada hambatan komunikasi antara unit gawat darurat dan unit bedah, tindakan perbaikan mungkin mencakup pengaturan ulang prosedur komunikasi, penyelenggaraan pelatihan khusus, atau peningkatan alat komunikasi digital yang digunakan oleh kedua unit. Implementasi tindakan perbaikan harus dilakukan secara transparan, dengan melibatkan seluruh tim dalam proses perubahannya.

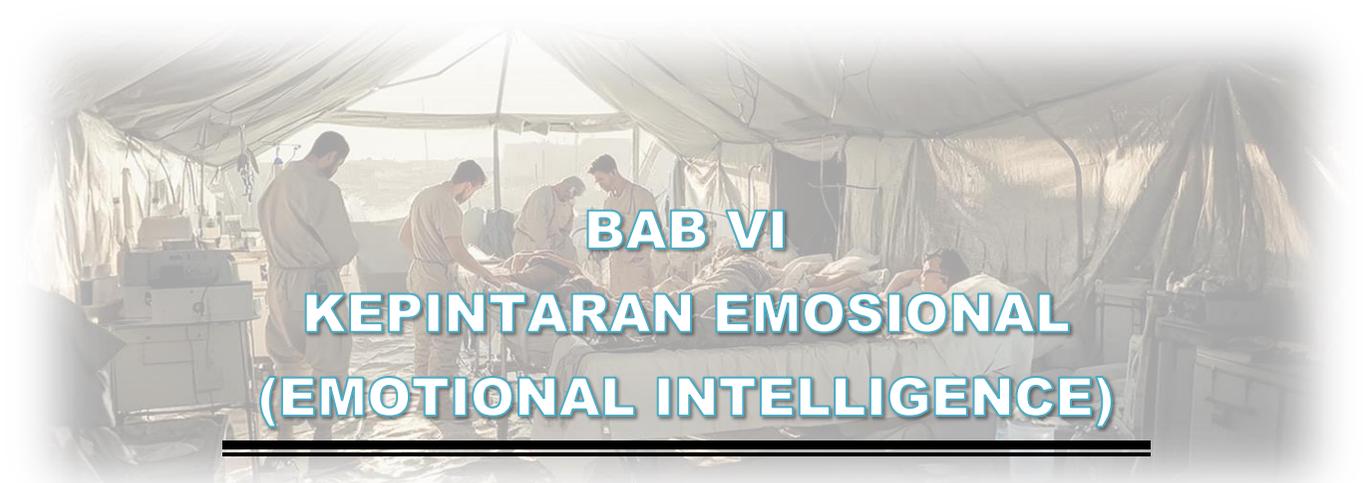
Evaluasi partisipatif, di mana semua anggota tim dilibatkan dalam proses penilaian, dapat meningkatkan rasa tanggung jawab bersama dalam menjaga komunikasi yang baik. Pendekatan partisipatif ini memastikan bahwa semua sudut pandang dipertimbangkan, sehingga strategi yang diterapkan benar-benar mencerminkan kebutuhan di lapangan. Ketika anggota tim merasa dilibatkan dalam proses evaluasi,

juga lebih cenderung mendukung perubahan yang diusulkan, sehingga resistensi terhadap inovasi atau prosedur baru dapat diminimalkan.

Kultur evaluasi berkelanjutan adalah elemen lain yang tak kalah penting. Evaluasi bukanlah proses satu kali yang hanya dilakukan saat masalah muncul, melainkan harus menjadi bagian dari budaya kerja rumah sakit secara keseluruhan. Dalam kultur seperti ini, semua anggota tim terbiasa dengan proses evaluasi, selalu siap memberikan umpan balik, dan selalu terbuka terhadap perbaikan. Dengan demikian, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan kerja yang terus berkembang, di mana komunikasi selalu berada dalam kondisi optimal untuk mendukung kolaborasi dan perawatan pasien yang berkualitas.

Di dunia medis yang semakin kompleks, terutama di rumah sakit besar dengan banyak unit berbeda, evaluasi dan umpan balik berperan penting dalam menjaga kesinambungan komunikasi yang efektif. Tanpa evaluasi yang rutin, kesenjangan komunikasi bisa saja muncul tanpa terdeteksi, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas perawatan pasien. Sebaliknya, dengan adanya evaluasi yang terstruktur dan didukung umpan balik yang jujur, rumah sakit memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan komunikasi antar unit secara berkelanjutan dan adaptif, sekaligus memastikan bahwa seluruh anggota tim selalu berkomitmen pada praktik komunikasi yang efektif dan efisien.

Evaluasi dan umpan balik tidak hanya menjadi alat pengukur keberhasilan komunikasi, tetapi juga sebagai sarana penting untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki kesempatan belajar dan berkembang dari pengalaman nyata di lapangan. Rumah sakit yang mengadopsi pendekatan ini dapat terus meningkatkan standar komunikasinya, yang tidak hanya menguntungkan anggota tim tetapi juga memberikan dampak positif yang nyata bagi pasien, yang merupakan fokus utama dalam setiap upaya peningkatan kualitas perawatan medis.



## BAB VI

# KEPINTARAN EMOSIONAL (EMOTIONAL INTELLIGENCE)

### A. Definisi Kepintaran Emosional

Istilah kecerdasan emosional muncul pada tahun 1995, yang diperkenalkan oleh Goleman. Kecerdasan emosional dapat diartikan sebagai pesona dan pengaruh menjadi keterampilan sosial dan interpersonal. Kecerdasan emosional dibagi menjadi 4 kompetensi yaitu kesadaran diri, kesadaran sosial, manajemen diri, dan manajemen hubungan (Fabio, 2012). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi, mengakses dan menghasilkan emosi untuk membantu pemikiran, memahami emosi dan pengetahuan emosional, serta mengatur emosi secara reflektif untuk mendorong pertumbuhan emosi dan intelektual (Jacobson, 2021). Dalam lingkungan bertekanan tinggi, orang-orang mengendalikan emosinya, dan kecerdasan emosional dapat menyelesaikan atau memperburuk situasi.

Kecerdasan emosional sering juga disebut dengan istilah EI (kepintaran emosional) atau EQ (*emotional quotient*). EQ didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengidentifikasi dan memahami emosi kita sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosional dikaitkan dengan kecakapan hidup yang penting (James, 2017). Orang yang kompeten secara emosional sering kali optimis, namun juga realistis. Kecerdasan emosional merupakan alat paling ampuh yang dapat menangani situasi paling tidak nyaman. Kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan individu untuk mengelola emosi bersamaan dengan proses kognitif sebagai sarana memotivasi diri sendiri sehubungan dengan tujuan distal dan proksimal (Alonazi, 2020).

Alonazi (2020) mengukur kecerdasan emosional dengan indikator:

## **1. Memiliki Pemahaman yang Baik tentang Mengapa Saya Sering Kali Mempunyai Perasaan Tertentu**

Indikator pertama ini menekankan pentingnya kesadaran diri dalam mengidentifikasi dan memahami emosi yang dialami. Memiliki pemahaman yang baik tentang penyebab emosi membantu individu untuk menganalisis situasi yang memicu perasaan tersebut. Ini termasuk:

- a. Analisis Situasi: Mampu menganalisis situasi tertentu yang memicu emosi negatif atau positif, sehingga individu dapat mengelola reaksinya dengan lebih baik.
- b. Refleksi Diri: Melakukan refleksi terhadap pengalaman emosional sebelumnya untuk mengetahui pola yang berulang, yang dapat membantu individu mengambil langkah-langkah proaktif dalam mengatasi emosi tersebut.

Pada konteks organisasi, kemampuan ini sangat penting, terutama dalam situasi yang memerlukan keputusan cepat atau interaksi tim yang intens.

## **2. Memiliki Pemahaman yang Baik tentang Emosi Saya Sendiri Terhadap Rekan Kerja**

Indikator ini menunjukkan kemampuan individu untuk mengenali dan memahami emosi yang dirasakan terhadap orang lain di lingkungan kerja. Hal ini mencakup:

- a. Kesadaran Emosional: Mengetahui bagaimana perasaan kita terhadap rekan kerja dapat membantu dalam membangun hubungan yang lebih sehat dan produktif. Misalnya, jika seseorang merasa cemburu atau frustrasi terhadap kolega, penting untuk mengenali perasaan tersebut untuk dapat mengatasi potensi konflik.
- b. Manajemen Hubungan: Dengan memahami emosi yang kita rasakan terhadap orang lain, kita dapat mengelola interaksi dengan lebih baik. Ini termasuk kemampuan untuk menyampaikan perasaan secara jujur tanpa menimbulkan konflik.

Memiliki pemahaman ini membantu individu untuk berinteraksi lebih efektif dengan rekan-rekan, yang pada gilirannya meningkatkan dinamika tim dan kolaborasi.

### **3. Benar-Benar Memahami Apa yang Saya Rasakan Terhadap Rekan-Rekan Saya**

Indikator terakhir ini lebih menekankan pada tingkat kedalaman pemahaman emosional. Ini mencakup:

- a. Empati: Mampu merasakan dan memahami emosi orang lain, yang berkontribusi pada terciptanya ikatan sosial yang lebih kuat. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih peka terhadap perasaan dan kebutuhan rekan-rekannya.
- b. Komunikasi yang Efektif: Menyampaikan perasaan secara jelas dan terbuka dapat mencegah kesalahpahaman dan konflik di tempat kerja. Ini juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan mendukung.

### **4. Relevansi Kecerdasan Emosional dalam Lingkungan Kerja**

Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting dalam konteks organisasi dan manajemen. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik dapat:

- a. Meningkatkan Kolaborasi: Dengan memahami emosi sendiri dan orang lain, individu dapat bekerja lebih baik dalam tim dan menciptakan suasana kerja yang harmonis.
- b. Mengelola Konflik: Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu mengelola konflik secara konstruktif, sehingga mengurangi ketegangan dalam lingkungan kerja.
- c. Meningkatkan Kepuasan Kerja: Dengan memahami dan mengelola emosi, karyawan lebih mungkin merasa puas dengan pekerjaan, yang pada gilirannya berkontribusi pada produktivitas yang lebih tinggi.

## **B. Komponen Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*/EI) adalah konsep yang penting dalam memahami bagaimana individu berinteraksi dengan dirinya sendiri dan orang lain. Dalam konteks lingkungan kerja, terutama di rumah sakit berbasis militer, kecerdasan emosional dapat mempengaruhi produktivitas, kepuasan kerja, dan kualitas layanan yang diberikan. Menurut Daniel Goleman, yang merupakan salah satu tokoh utama dalam pengembangan konsep kecerdasan emosional, terdapat

empat komponen utama yang membentuk kecerdasan emosional: kesadaran diri, pengelolaan diri, empati, dan keterampilan sosial. Artikel ini akan menjelaskan setiap komponen secara mendalam.

## **1. Kesadaran Diri**

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri. Ini adalah fondasi dari kecerdasan emosional yang memungkinkan individu untuk menyadari perasaan dan bagaimana perasaan tersebut memengaruhi pikiran dan perilakunya. Adapun pentingnya kesadaran diri yaitu:

- a. **Pengenalan Emosi:** Kesadaran diri memungkinkan individu untuk mengidentifikasi emosi dalam berbagai situasi. Misalnya, seseorang yang merasa cemas sebelum presentasi dapat mengenali perasaan tersebut dan mencari cara untuk mengatasinya.
- b. **Refleksi Pribadi:** Melalui refleksi, individu dapat mengevaluasi respon terhadap situasi tertentu dan belajar dari pengalaman tersebut. Ini membantu dalam pengembangan diri dan peningkatan keterampilan interpersonal.
- c. **Pengambilan Keputusan:** Kesadaran diri yang tinggi memungkinkan individu untuk membuat keputusan yang lebih baik, karena memahami dampak emosional dari pilihan yang dibuat.

Strategi untuk Meningkatkan Kesadaran Diri:

- a. **Jurnal Emosi:** Menulis jurnal tentang perasaan dan pengalaman sehari-hari dapat membantu individu mengenali pola emosional.
- b. **Umpan Balik dari Orang Lain:** Menerima umpan balik dari rekan kerja atau mentor dapat memberikan perspektif baru tentang bagaimana emosi seseorang memengaruhi orang lain.

## **2. Pengelolaan Diri**

Pengelolaan diri adalah kemampuan untuk mengelola emosi dan perilaku dalam situasi yang menantang. Ini mencakup kemampuan untuk mengekspresikan emosi secara tepat dan mengendalikan reaksi emosional. Adapun pentingnya pengelolaan diri yaitu:

- a. Menjaga Ketahanan Emosional: Kemampuan untuk mengelola emosi membantu individu tetap tenang dan fokus dalam situasi stres, seperti saat menghadapi pasien kritis di rumah sakit.
- b. Mengurangi Konflik: Pengelolaan diri yang baik memungkinkan individu untuk merespons konflik dengan cara yang konstruktif, alih-alih bereaksi secara impulsif.
- c. Meningkatkan Produktivitas: Ketika individu dapat mengelola emosi, lebih mampu berkonsentrasi pada tugas dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Strategi untuk Meningkatkan Pengelolaan Diri:

- a. Teknik Relaksasi: Menggunakan teknik seperti pernapasan dalam atau meditasi dapat membantu individu mengelola stres dan emosi negatif.
- b. Penetapan Tujuan: Menetapkan tujuan yang realistis dan terukur dapat membantu individu tetap fokus dan termotivasi dalam mencapai hasil yang diinginkan.

### **3. Empati**

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan emosi orang lain. Ini adalah komponen penting dari kecerdasan emosional, terutama dalam konteks kerja di mana interaksi sosial sangat penting. Adapun pentingnya empati yaitu:

- a. Membangun Hubungan yang Positif: Empati memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain secara lebih mendalam, menciptakan kepercayaan dan keterikatan dalam hubungan profesional.
- b. Peningkatan Komunikasi: Dengan memahami perasaan orang lain, individu dapat berkomunikasi dengan lebih efektif dan sensitif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran rekan kerja.
- c. Dukungan Emosional: Empati memungkinkan individu untuk memberikan dukungan emosional kepada rekan-rekan yang mengalami kesulitan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif.

Strategi untuk Meningkatkan Empati:

- a. Mendengarkan Aktif: Menerapkan keterampilan mendengarkan aktif, di mana individu benar-benar memperhatikan apa yang

dikatakan orang lain dan mencoba untuk memahami perasaannya.

- b. Mengalami Perspektif Lain: Berusaha untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain dapat membantu meningkatkan kemampuan empati seseorang.

#### **4. Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain secara efektif, yang mencakup komunikasi, negosiasi, dan kemampuan membangun hubungan. Ini adalah komponen terakhir dari kecerdasan emosional yang berperan penting dalam keberhasilan interpersonal. Adapun pentingnya keterampilan sosial yaitu:

- a. Kolaborasi yang Efektif: Individu dengan keterampilan sosial yang baik dapat bekerja sama dengan rekan-rekan, menciptakan tim yang efektif dan produktif.
- b. Resolusi Konflik: Keterampilan sosial memungkinkan individu untuk menangani konflik dengan cara yang konstruktif, membantu menemukan solusi yang saling menguntungkan.
- c. Pengaruh Positif: Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan membangun hubungan yang kuat dapat meningkatkan pengaruh individu dalam organisasi.

Strategi untuk Meningkatkan Keterampilan Sosial:

- a. Berlatih Komunikasi: Mengambil bagian dalam latihan komunikasi atau pelatihan kepemimpinan dapat membantu meningkatkan keterampilan sosial.
- b. Berpartisipasi dalam Kegiatan Tim: Terlibat dalam kegiatan yang mendorong kerja sama tim dapat meningkatkan keterampilan sosial dan membantu membangun hubungan yang lebih kuat.

### **C. Strategi untuk Meningkatkan Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional (EQ) merupakan kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun orang lain. Meningkatkan kecerdasan emosional di lingkungan kerja, terutama di sektor kesehatan seperti rumah sakit militer, sangat penting untuk menciptakan suasana yang lebih produktif dan harmonis. Strategi yang efektif untuk meningkatkan EQ dapat dilakukan di tingkat

individu maupun organisasi. Berikut adalah beberapa rekomendasi praktis yang dapat diterapkan.

## **1. Pelatihan Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional (EQ) menjadi semakin penting di lingkungan kerja modern, terutama di sektor kesehatan di mana interaksi antarindividu berperan krusial. Pelatihan kecerdasan emosional adalah langkah pertama yang esensial untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan emosional di kalangan tenaga medis. Dengan EQ yang tinggi, tenaga medis dapat berinteraksi lebih baik dengan pasien dan rekan kerja, serta menangani situasi stres dengan lebih efektif. Pelatihan ini dapat mencakup berbagai metode, termasuk workshop interaktif, kursus daring, dan sesi refleksi. Dalam penjelasan ini, akan dibahas setiap metode tersebut dan bagaimana dapat diterapkan untuk meningkatkan kecerdasan emosional di lingkungan rumah sakit.

### **a. Workshop Interaktif**

Salah satu cara paling efektif untuk melatih kecerdasan emosional adalah melalui workshop interaktif. Workshop ini dirancang untuk memberikan pengalaman langsung kepada peserta, memungkinkan untuk terlibat dalam aktivitas praktis seperti simulasi dan role-play. Metode ini sangat penting karena kecerdasan emosional tidak hanya dipelajari dari teori, tetapi juga melalui praktik dan pengalaman.

- 1) Simulasi: Dalam sesi simulasi, peserta dihadapkan pada situasi yang menuntutnya untuk merespons secara emosional. Misalnya, dapat berperan sebagai tenaga medis yang harus memberikan kabar buruk kepada pasien atau keluarganya. Melalui simulasi ini, peserta belajar mengenali dan mengelola emosi sendiri, serta memahami bagaimana perasaan orang lain. Setelah sesi, penting untuk melakukan debriefing, di mana peserta dapat mendiskusikan perasaannya dan caranya bereaksi, sehingga dapat merefleksikan tindakannya dan memahami dampaknya terhadap orang lain.
- 2) Role-Play: Role-play memungkinkan peserta untuk mencoba berbagai peran dan situasi. Misalnya, peserta dapat berperan sebagai pasien dengan kebutuhan emosional tertentu dan

sebagai tenaga medis yang merespons kebutuhan tersebut. Melalui role-play, peserta tidak hanya belajar untuk mengelola emosi sendiri, tetapi juga bagaimana membaca emosi orang lain dan meresponsnya dengan cara yang tepat. Hal ini penting dalam konteks pelayanan kesehatan, di mana sensitivitas terhadap emosi pasien dapat meningkatkan pengalamannya.

- 3) **Aktivitas Kelompok:** Workshop interaktif juga dapat melibatkan aktivitas kelompok yang menstimulasi diskusi dan kolaborasi. Dengan bekerja dalam kelompok kecil, peserta dapat saling berbagi pengalaman dan perspektif, yang membantunya memahami berbagai cara orang merespons situasi emosional yang sama. Ini juga mendorong pengembangan keterampilan komunikasi dan empati, dua komponen kunci dalam kecerdasan emosional.

b. **Kursus Daring**

Dengan kemajuan teknologi, kursus daring menjadi alternatif yang sangat efektif untuk pelatihan kecerdasan emosional. Kursus ini memungkinkan peserta untuk belajar dengan kecepatan sendiri dan mengakses materi dari mana saja. Ini sangat bermanfaat bagi tenaga medis yang mungkin memiliki jadwal yang padat.

- 1) **Modul Pembelajaran:** Kursus daring dapat terdiri dari berbagai modul yang mencakup pengenalan diri, pengelolaan stres, komunikasi yang efektif, dan strategi membangun hubungan yang kuat dengan pasien dan rekan kerja. Setiap modul dapat dilengkapi dengan video, kuis, dan tugas yang dirancang untuk menguji pemahaman peserta tentang konsep-konsep yang diajarkan.
- 2) **Aksesibilitas:** Salah satu keuntungan dari kursus daring adalah aksesibilitasnya. Tenaga medis dapat mengakses materi pelatihan kapan saja, memungkinkan untuk belajar sesuai dengan waktu dan kenyamanan. Ini sangat penting, terutama bagi yang bekerja di rumah sakit dengan shift yang tidak menentu.
- 3) **Forum Diskusi:** Banyak kursus daring menyediakan forum diskusi di mana peserta dapat berinteraksi dengan instruktur

dan sesama peserta. Ini memungkinkan untuk berbagi pengalaman, bertanya tentang tantangan yang dihadapi, dan mendiskusikan cara-cara untuk menerapkan pelajaran yang telah dipelajari. Forum ini tidak hanya memperkaya pengalaman belajar, tetapi juga membangun komunitas di antara peserta, yang dapat memberikan dukungan satu sama lain.

c. Sesi Refleksi

Sesi refleksi adalah bagian penting dari pelatihan kecerdasan emosional. Melalui sesi ini, peserta diberi kesempatan untuk merenungkan pengalaman, baik selama workshop interaktif maupun kursus daring.

- 1) Diskusi Kelompok: Memfasilitasi diskusi kelompok di mana peserta dapat berbagi pengalaman dan mendengarkan pengalaman orang lain sangat penting untuk meningkatkan pemahaman tentang emosi. Dalam diskusi ini, peserta dapat mendiskusikan tantangan yang dihadapi dalam menerapkan EQ dalam praktik sehari-hari dan mendapatkan wawasan baru dari perspektif orang lain.
- 2) Refleksi Pribadi: Selain diskusi kelompok, penting juga untuk memberikan waktu bagi peserta untuk melakukan refleksi pribadi, dapat diminta untuk menulis tentang pengalaman, emosi yang dirasakan, dan bagaimana bereaksi dalam situasi tertentu. Melalui refleksi ini, peserta dapat mengidentifikasi pola dalam emosi dan perilakunya, serta merumuskan rencana untuk meningkatkan kecerdasan emosional di masa depan.
- 3) Penerapan dalam Kehidupan Sehari-hari: Sesi refleksi juga dapat mencakup diskusi tentang bagaimana menerapkan pelajaran yang telah dipelajari dalam kehidupan sehari-hari. Peserta dapat berbagi rencana tindakan untuk meningkatkan EQ dan mendiskusikan cara mengatasi tantangan yang mungkin dihadapi saat menerapkan keterampilan baru.

## **2. Membangun Kesadaran Diri**

Kesadaran diri adalah salah satu komponen utama dalam kecerdasan emosional (EQ) yang berfungsi sebagai dasar untuk

pengembangan diri dan interaksi sosial yang efektif. Kesadaran diri mengacu pada kemampuan individu untuk mengenali dan memahami emosi, kekuatan, dan kelemahan diri. Ini tidak hanya penting bagi pertumbuhan pribadi tetapi juga berkontribusi pada hubungan yang lebih baik dengan orang lain. Dalam konteks profesional, khususnya di lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit, meningkatkan kesadaran diri menjadi sangat penting. Ada beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kesadaran diri, termasuk menulis jurnal emosi, menerapkan praktik mindfulness, dan mengundang umpan balik dari rekan kerja atau atasan.

a. Jurnal Emosi

Salah satu cara paling efektif untuk membangun kesadaran diri adalah melalui jurnal emosi. Penulisan jurnal memberi individu kesempatan untuk merefleksikan pengalaman emosional sehari-hari. Melalui aktivitas ini, individu dapat mencatat berbagai emosi yang dialami sepanjang hari, serta situasi atau peristiwa yang memicu emosi tersebut. Hal ini tidak hanya membantu individu mengenali pola emosi, tetapi juga meningkatkan pemahaman tentang bagaimana emosi memengaruhi perilaku dan keputusan.

- 1) Identifikasi Pola Emosi: Dengan mencatat emosi secara rutin, individu mulai melihat pola dalam reaksi terhadap berbagai situasi. Misalnya, seseorang mungkin menyadari bahwa cenderung merasa cemas sebelum rapat, atau merasa bahagia saat berinteraksi dengan pasien tertentu. Kesadaran ini membantu individu untuk lebih mengenali pemicu emosi dan mengelola reaksi lebih baik di masa depan.
- 2) Refleksi dan Pembelajaran: Selain mengidentifikasi pola, jurnal emosi juga memungkinkan individu untuk melakukan refleksi yang lebih dalam, dapat merenungkan bagaimana perasaan memengaruhi keputusan dan interaksinya. Misalnya, jika seseorang mencatat bahwa merasa marah setelah berdebat dengan rekan kerja, dapat mempertimbangkan cara yang lebih konstruktif untuk menanggapi konflik di masa mendatang.
- 3) Peningkatan Keterampilan Emosional: Dengan pemahaman yang lebih baik tentang emosi sendiri, individu dapat

mengembangkan keterampilan emosional yang lebih baik, dapat belajar untuk mengenali emosi yang muncul sebelum bereaksi, memberikan ruang untuk memilih respon yang lebih tepat dan produktif.

b. Mindfulness

Praktik mindfulness atau kesadaran penuh adalah teknik lain yang sangat efektif dalam membangun kesadaran diri. Mindfulness melibatkan perhatian penuh pada pengalaman saat ini, termasuk emosi dan pikiran yang muncul. Ini dapat dicapai melalui berbagai teknik, seperti meditasi, pernapasan dalam, atau latihan perhatian.

- 1) Meditasi: Salah satu cara paling umum untuk mengembangkan mindfulness adalah melalui meditasi. Dengan meluangkan waktu setiap hari untuk meditasi, individu dapat belajar untuk memperhatikan pikiran dan emosi tanpa menghakimi. Ini membantu menjadi lebih sadar akan apa yang terjadi di dalam dirinya, memberi wawasan tentang bagaimana emosi dapat memengaruhi tindakan dan reaksi.
- 2) Latihan Pernapasan: Teknik pernapasan dalam dapat membantu individu mengurangi stres dan meningkatkan fokus. Dengan mengambil beberapa menit untuk fokus pada napasnya, individu dapat meredakan kecemasan dan menjadi lebih hadir dalam momen tersebut. Ini juga membantu mengenali kapan emosi yang kuat muncul, sehingga dapat mengambil langkah untuk mengelolanya dengan lebih baik.
- 3) Kehadiran di Momen Saat Ini: Praktik mindfulness mengajarkan individu untuk lebih hadir dalam momen, sehingga tidak terjebak dalam pikiran negatif atau kekhawatiran tentang masa depan. Dengan lebih fokus pada saat ini, individu dapat lebih baik memahami reaksi emosional dan berinteraksi dengan orang lain dengan lebih penuh perhatian dan empati.

c. Umpan Balik

Mengundang umpan balik dari rekan kerja atau atasan adalah langkah lain yang penting dalam membangun kesadaran diri. Umpan balik eksternal memberikan perspektif yang

berharga tentang bagaimana individu dipersepsikan oleh orang lain dan dapat membantunya mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

- 1) Menciptakan Ruang Terbuka untuk Umpan Balik: Penting bagi individu untuk menciptakan lingkungan di mana rekan kerja merasa nyaman memberikan umpan balik. Ini dapat dicapai dengan menunjukkan sikap terbuka dan menerima umpan balik dengan baik, tanpa defensif. Dengan demikian, individu akan lebih mungkin mendapatkan umpan balik yang jujur dan konstruktif.
- 2) Meminta Umpan Balik Spesifik: Saat meminta umpan balik, individu sebaiknya meminta informasi yang spesifik, seperti bagaimana caranya berkomunikasi atau merespons dalam situasi tertentu. Ini membantu mendapatkan wawasan yang lebih jelas tentang kekuatan dan kelemahan.
- 3) Menggunakan Umpan Balik untuk Pertumbuhan: Setelah menerima umpan balik, penting untuk merenungkan informasi yang diberikan dan merencanakan langkah-langkah untuk perbaikan. Misalnya, jika seorang rekan memberi tahu bahwa ia merasa individu tersebut kurang mendengarkan saat diskusi, individu dapat membuat usaha sadar untuk lebih aktif mendengarkan di masa depan.

### **3. Teknik Pengelolaan Stres**

Stres adalah fenomena umum yang dialami oleh banyak individu, terutama dalam lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit militer. Stres tidak hanya memengaruhi kesehatan fisik, tetapi juga berperan penting dalam pengembangan kecerdasan emosional (EQ). Mengelola stres secara efektif dapat membantu individu menjadi lebih responsif terhadap emosi, meningkatkan kemampuan untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan pasien secara lebih empatik. Berikut adalah beberapa teknik pengelolaan stres yang dapat diterapkan untuk meningkatkan EQ.

a. Latihan Fisik

Latihan fisik adalah salah satu cara paling efektif untuk mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan emosional. Aktivitas fisik tidak hanya bermanfaat bagi kesehatan fisik tetapi juga memiliki dampak positif pada kesehatan mental. Berikut adalah beberapa cara latihan fisik dapat membantu mengelola stres:

- 1) Meningkatkan Kadar Endorfin: Ketika seseorang berolahraga, tubuh melepaskan endorfin, yang dikenal sebagai "hormon kebahagiaan." Endorfin dapat membantu meningkatkan suasana hati dan mengurangi persepsi rasa sakit. Hal ini dapat menciptakan perasaan bahagia dan tenang yang sangat penting dalam mengelola stres.
- 2) Mengalihkan Perhatian: Berolahraga dapat menjadi cara yang efektif untuk mengalihkan perhatian dari stres dan kekhawatiran. Ketika seseorang fokus pada aktivitas fisik, dapat melupakan masalah yang mengganggu pikiran untuk sementara waktu, memberi kesempatan untuk merenung dan mendapatkan perspektif baru.
- 3) Meningkatkan Kualitas Tidur: Aktivitas fisik secara teratur dapat meningkatkan kualitas tidur. Tidur yang cukup dan berkualitas sangat penting untuk pemulihan fisik dan mental. Dengan tidur yang baik, individu dapat lebih siap menghadapi tantangan sehari-hari dan mengelola stres dengan lebih baik.
- 4) Pilihan Aktivitas Fisik: Berbagai bentuk latihan fisik, seperti olahraga, yoga, atau berjalan, dapat dipilih sesuai dengan preferensi individu. Yoga, misalnya, tidak hanya meningkatkan kebugaran fisik tetapi juga membantu mengurangi stres melalui teknik pernapasan dan meditasi.

b. Relaksasi dan Pernapasan

Teknik relaksasi dan pernapasan juga sangat efektif dalam mengelola stres. Ketika seseorang menghadapi situasi yang menegangkan, sistem saraf dapat merespons dengan meningkatkan detak jantung dan tekanan darah. Menggunakan teknik relaksasi dapat membantu menenangkan sistem saraf dan mengurangi reaksi stres.

- 1) Pernapasan Dalam: Salah satu teknik yang sederhana namun efektif adalah pernapasan dalam. Mengambil napas dalam-dalam dan perlahan dapat membantu menenangkan tubuh dan pikiran. Ketika seseorang fokus pada napasnya, dapat menetralkan pikiran yang mengganggu dan meredakan ketegangan. Teknik ini bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja, menjadikannya alat yang praktis untuk mengelola stres.
- 2) Relaksasi Otot Progresif: Teknik ini melibatkan ketegangan dan relaksasi otot secara bertahap. Dengan memfokuskan perhatian pada setiap kelompok otot, individu dapat belajar untuk mengenali ketegangan dan kemudian merelaksasikannya. Proses ini membantu mengurangi ketegangan fisik yang sering kali menyertai stres emosional. Melalui latihan ini, individu dapat lebih sadar akan kondisi fisik dan belajar cara untuk mengurangi ketegangan ketika stres muncul.
- 3) Meditasi: Meditasi juga merupakan teknik relaksasi yang sangat berguna. Melalui meditasi, individu dapat melatih pikiran untuk tetap tenang dan fokus. Dengan meluangkan waktu setiap hari untuk meditasi, dapat mengembangkan ketenangan yang lebih dalam dan mampu mengatasi situasi yang penuh tekanan dengan lebih baik.

c. Waktu Istirahat

Menerapkan kebijakan yang mendorong waktu istirahat secara teratur sangat penting dalam mencegah kelelahan dan memungkinkan tenaga medis untuk mengelola beban emosional. Dalam lingkungan yang sibuk dan penuh tekanan, sering kali tenaga medis merasa tidak memiliki cukup waktu untuk beristirahat. Namun, waktu istirahat yang cukup sangat penting untuk kesehatan mental dan emosional.

- 1) Pentingnya Waktu Istirahat: Waktu istirahat memberikan kesempatan bagi individu untuk menjauh dari tugas sehari-hari, memberinya ruang untuk merenung dan mengisi ulang energi. Istirahat singkat dapat membantu memperbaiki fokus dan produktivitas ketika kembali ke pekerjaan.
- 2) Strategi untuk Menerapkan Waktu Istirahat: Rumah sakit dapat menerapkan kebijakan resmi mengenai waktu istirahat,

memastikan bahwa semua tenaga medis memiliki kesempatan untuk beristirahat. Misalnya, mengatur waktu istirahat di jadwal kerja dan mendorong individu untuk memanfaatkan waktu tersebut untuk melakukan aktivitas yang menenangkan, seperti berjalan-jalan, mendengarkan musik, atau berbicara dengan rekan kerja.

- 3) Mengurangi Stres Melalui Lingkungan Tenang: Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung juga sangat penting. Ruang istirahat yang nyaman dan tenang, dengan fasilitas yang mendukung relaksasi, dapat menjadi tempat yang ideal untuk mengisi ulang energi. Di sinilah individu dapat merasa lebih nyaman untuk berbagi pengalaman dan dukungan satu sama lain.

d. Pengembangan Kebiasaan Sehat

Mengembangkan kebiasaan sehat dalam kehidupan sehari-hari juga berperan penting dalam mengelola stres. Pola makan yang seimbang, tidur yang cukup, dan menjaga hubungan sosial yang baik dapat mendukung kesehatan mental dan emosional.

- 1) Nutrisi yang Baik: Mengonsumsi makanan bergizi dapat memberikan energi yang dibutuhkan untuk menjalani aktivitas sehari-hari. Makanan yang kaya akan omega-3, vitamin, dan mineral dapat membantu meningkatkan suasana hati dan mengurangi perasaan cemas.
- 2) Tidur yang Cukup: Tidur yang berkualitas sangat penting untuk kesehatan mental. Mengatur rutinitas tidur yang baik dapat membantu individu merasa lebih segar dan siap menghadapi tantangan sehari-hari.
- 3) Dukungan Sosial: Menjaga hubungan yang baik dengan keluarga, teman, dan rekan kerja dapat membantu individu merasa didukung dan mengurangi rasa stres. Terlibat dalam aktivitas sosial dan berbagi pengalaman dengan orang lain dapat memberikan rasa kebersamaan yang penting dalam mengatasi stres.

#### **4. Membangun Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial adalah komponen krusial dalam kecerdasan emosional (EQ) yang sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan. Dalam lingkungan rumah sakit, keterampilan sosial membantu tenaga medis berinteraksi dengan pasien, rekan kerja, dan keluarga pasien dengan cara yang efektif dan empatik. Membangun keterampilan sosial tidak hanya meningkatkan kualitas interaksi, tetapi juga berkontribusi pada pengalaman pasien yang lebih baik dan meningkatkan kinerja tim. Berikut adalah beberapa strategi untuk meningkatkan keterampilan sosial di kalangan tenaga medis.

##### **a. Pelatihan Komunikasi**

Pelatihan komunikasi adalah langkah awal yang penting untuk meningkatkan keterampilan sosial. Pelatihan ini seharusnya mencakup beberapa elemen kunci:

- 1) **Mendengarkan Aktif:** Mendengarkan aktif adalah keterampilan yang sering kali diabaikan tetapi sangat penting dalam komunikasi. Dalam pelatihan, peserta diajarkan untuk fokus pada pembicara, menunjukkan perhatian melalui bahasa tubuh, dan memberikan respons yang menunjukkan pemahaman. Dengan keterampilan ini, tenaga medis dapat lebih baik memahami kekhawatiran dan kebutuhan pasien, yang pada gilirannya membantunya memberikan perawatan yang lebih tepat dan relevan.
- 2) **Umpan Balik Konstruktif:** Memberikan umpan balik yang konstruktif adalah keterampilan penting lainnya. Dalam pelatihan, tenaga medis dapat dilatih untuk memberikan umpan balik dengan cara yang positif dan membangun, menghindari kritik yang dapat membuat orang lain merasa tertekan. Keterampilan ini berguna tidak hanya dalam interaksi dengan pasien tetapi juga dalam kolaborasi dengan rekan kerja, di mana umpan balik yang baik dapat meningkatkan dinamika tim.
- 3) **Komunikasi Empatik:** Komunikasi empatik adalah kemampuan untuk merasakan dan memahami emosi orang lain. Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi empatik dapat membantu tenaga medis menjalin hubungan yang lebih baik dengan pasien, yang sangat penting dalam

membangun kepercayaan. Pelatihan ini dapat melibatkan teknik untuk mengungkapkan empati, seperti menggunakan pernyataan yang memvalidasi perasaan pasien dan menunjukkan pemahaman terhadap situasinya.

b. Simulasi Interaksi

Simulasi interaksi merupakan alat yang efektif untuk meningkatkan keterampilan sosial di kalangan tenaga medis. Melalui simulasi, tenaga medis dapat menghadapi situasi yang realistis dan mempraktikkan keterampilan yang telah dipelajari. Beberapa aspek dari simulasi interaksi meliputi:

- 1) Pengalaman Beragam: Dalam simulasi, tenaga medis dapat dilibatkan dalam skenario yang melibatkan pasien dari berbagai latar belakang, dengan kondisi medis yang berbeda. Hal ini membantunya mengembangkan kepekaan terhadap kebutuhan emosional dan budaya pasien. Misalnya, berinteraksi dengan pasien yang mengalami trauma atau kesedihan dapat mengajarkan tenaga medis cara yang tepat untuk berempati dan merespons.
- 2) Latihan Respons Emosional: Simulasi memberikan kesempatan bagi tenaga medis untuk melatih respons emosional dalam situasi yang menegangkan, dapat belajar bagaimana mengelola emosi sendiri, serta mengamati dan merespons emosi pasien dengan lebih baik. Ini juga memberikan ruang untuk memperbaiki kesalahan dalam lingkungan yang aman, tanpa dampak negatif pada pasien nyata.
- 3) Umpan Balik Segera: Setelah simulasi, umpan balik dari instruktur atau rekan sejawat sangat penting. Ini memberikan kesempatan bagi peserta untuk menganalisis kinerja dan mendapatkan wawasan tentang bagaimana dapat meningkatkan keterampilan sosial. Dengan cara ini, tenaga medis dapat memahami area yang perlu diperbaiki dan bekerja untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan interaksi.

c. Mentoring dan Pembimbingan

Program mentoring dan pembimbingan adalah strategi yang sangat efektif dalam membangun keterampilan sosial di

kalangan tenaga medis. Program ini dapat memberikan dukungan berkelanjutan dan pengembangan profesional yang penting. Beberapa komponen dari program mentoring meliputi:

- 1) Hubungan Mentor-Murid: Dalam program mentoring, tenaga medis senior bertindak sebagai mentor bagi tenaga medis junior, dapat membagikan pengalaman dan wawasan tentang bagaimana menangani situasi emosional yang sulit, serta memberikan bimbingan tentang cara berinteraksi dengan pasien dengan cara yang empatik. Hubungan ini juga dapat menciptakan rasa saling percaya dan dukungan yang penting dalam pengembangan keterampilan sosial.
- 2) Pembelajaran dari Pengalaman Nyata: Mentor dapat membagikan contoh nyata dari pengalaman, menjelaskan bagaimana mengatasi tantangan dalam interaksi sosial. Ini memberikan konteks praktis bagi tenaga medis junior, membantunya memahami penerapan keterampilan sosial dalam situasi dunia nyata. Selain itu, mentor dapat membantu mentee menganalisis situasi tertentu dan mengevaluasi bagaimana dapat merespons dengan lebih baik di masa depan.
- 3) Keterlibatan dalam Situasi Emosional: Mentor juga dapat memperkenalkan mentee pada situasi emosional yang kompleks dan memberikan dukungan saat menghadapi tantangan tersebut. Dengan mendampingi dalam menghadapi situasi ini, mentor dapat membantu mentee mengembangkan keterampilan sosial secara langsung dan memberikan umpan balik yang berharga.

d. Peningkatan Kesadaran Emosional

Membangun keterampilan sosial juga melibatkan peningkatan kesadaran emosional. Tenaga medis perlu belajar untuk mengenali dan memahami emosi sendiri serta emosi orang lain. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kesadaran emosional meliputi:

- 1) Refleksi Diri: Mengadakan sesi refleksi diri di mana tenaga medis dapat merenungkan pengalaman emosional selama interaksi dengan pasien. Melalui refleksi, dapat mengenali pola emosi, memahami bagaimana emosi tersebut

memengaruhi interaksi sosial, dan mengidentifikasi cara untuk meningkatkan keterampilan sosial.

- 2) Latihan Keterampilan Sosial: Selain pelatihan formal, tenaga medis juga dapat berlatih keterampilan sosial dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya, dapat menerapkan teknik mendengarkan aktif dan komunikasi empatik dalam interaksi sehari-hari dengan rekan kerja dan pasien. Latihan ini membantu memperkuat keterampilan sosial dan meningkatkan kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain secara lebih efektif.

e. Evaluasi dan Pengukuran Keterampilan Sosial

Evaluasi keterampilan sosial juga penting untuk memastikan bahwa upaya pengembangan keterampilan sosial memberikan hasil yang diinginkan. Beberapa pendekatan untuk evaluasi meliputi:

- 1) Survei dan Kuesioner: Menggunakan survei untuk mengukur persepsi tenaga medis tentang keterampilan sosial dan efektivitas program pelatihan. Ini dapat memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki dan bagaimana program dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan peserta.
- 2) Observasi: Mengamati interaksi tenaga medis dengan pasien dan rekan kerja untuk menilai keterampilan sosial. Umpan balik dari pengamatan ini dapat membantu individu memahami kekuatan dan kelemahan dalam keterampilan sosial, serta memberikan kesempatan untuk perbaikan.
- 3) Penilaian Rekan: Melibatkan penilaian dari rekan sejawat untuk mengevaluasi keterampilan sosial. Dengan cara ini, tenaga medis dapat menerima umpan balik dari orang-orang yang bekerja langsung dengannya, memberikan perspektif yang berbeda tentang efektivitas keterampilan sosial.

## **5. Membangun Lingkungan yang Mendukung**

Lingkungan kerja yang mendukung adalah salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kecerdasan emosional (EQ) di seluruh organisasi. Kecerdasan emosional tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga berperan vital dalam keberhasilan tim dan organisasi secara

keseluruhan. Dengan membangun lingkungan yang mempromosikan EQ, organisasi dapat menciptakan suasana yang positif, meningkatkan produktivitas, dan mengurangi stres. Beberapa langkah strategis untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dalam konteks ini mencakup budaya terbuka, pengakuan dan penghargaan, serta kebijakan fleksibilitas.

a. Budaya Terbuka

Membangun budaya terbuka adalah langkah pertama yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kecerdasan emosional. Dalam budaya terbuka, karyawan merasa aman untuk mengekspresikan emosi, berbagi pengalaman, dan berkontribusi tanpa takut akan stigma. Berikut adalah beberapa cara untuk menciptakan budaya terbuka:

- 1) Forum Diskusi dan Kelompok Dukungan: Menyediakan forum atau kelompok dukungan di mana karyawan dapat berbagi pengalaman, tantangan, dan emosinya. Forum ini bisa berbentuk pertemuan reguler, baik secara fisik maupun daring, di mana individu dapat saling mendengarkan dan mendukung satu sama lain. Dengan berbagi pengalaman, karyawan dapat belajar dari satu sama lain dan merasa lebih terhubung, yang pada akhirnya meningkatkan rasa saling percaya.
- 2) Pelatihan Kesadaran Emosional: Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran emosional di kalangan karyawan. Pelatihan ini dapat mencakup teknik untuk mengidentifikasi dan mengelola emosi, serta mengajarkan cara berkomunikasi dengan empati. Dengan memahami emosi sendiri dan orang lain, karyawan akan lebih mampu menciptakan lingkungan yang saling mendukung.
- 3) Kepemimpinan yang Contoh: Pimpinan organisasi harus menjadi teladan dalam mengekspresikan emosi dengan cara yang sehat dan mendukung. Ketika pimpinan menunjukkan keterbukaan dalam berbagi perasaan dan pengalamannya, karyawan akan merasa lebih terinspirasi untuk melakukan hal yang sama. Kepemimpinan yang baik juga melibatkan mendengarkan dengan aktif dan memberikan dukungan

kepada anggota tim saat membagikan pengalaman emosional.

b. Pengakuan dan Penghargaan

Pengakuan dan penghargaan terhadap individu atau tim yang menunjukkan kecerdasan emosional yang baik dalam praktiknya adalah langkah penting dalam membangun lingkungan yang mendukung. Penghargaan tidak hanya meningkatkan motivasi, tetapi juga mendorong karyawan lain untuk mengembangkan keterampilan emosional. Berikut adalah beberapa cara untuk melaksanakan pengakuan dan penghargaan:

- 1) Sistem Penghargaan yang Terstruktur: Membangun sistem penghargaan yang jelas dan terstruktur yang memberikan penghargaan kepada individu atau tim yang menunjukkan kemampuan EQ yang baik. Penghargaan ini dapat berupa pujian publik, sertifikat, atau insentif. Misalnya, setiap bulan, organisasi dapat memberikan penghargaan kepada "Karyawan Paling Empatik" untuk menghargai individu yang telah menunjukkan kemampuan komunikasi dan empati yang luar biasa.
- 2) Cerita Sukses: Mendorong karyawan untuk membagikan cerita sukses di mana menerapkan EQ dalam praktiknya. Cerita ini dapat dibagikan dalam newsletter perusahaan atau dalam pertemuan tim. Dengan mengedukasi karyawan tentang keberhasilan rekan-rekannya, organisasi dapat mempromosikan nilai-nilai kecerdasan emosional dan memotivasi karyawan lain untuk mengikutinya.
- 3) Penghargaan Tim: Mengakui dan memberikan penghargaan kepada tim yang berhasil berkolaborasi dengan baik dan menunjukkan EQ yang tinggi dalam interaksinya. Penghargaan tim ini dapat membantu meningkatkan semangat kerja dan memperkuat kolaborasi di antara anggota tim.

c. Kebijakan Fleksibilitas

Menyusun kebijakan fleksibilitas adalah langkah strategis lainnya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung. Kebijakan ini bertujuan untuk mendukung keseimbangan kerja-

hidup karyawan dan mengurangi stres. Beberapa elemen dari kebijakan fleksibilitas meliputi:

- 1) **Fleksibilitas Jam Kerja:** Mengizinkan karyawan untuk memiliki jam kerja yang fleksibel, di mana dapat mengatur waktu kerja sendiri berdasarkan kebutuhan pribadi dan profesional. Fleksibilitas ini membantu karyawan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan emosional.
- 2) **Opsi Kerja dari Rumah:** Memberikan opsi bagi karyawan untuk bekerja dari rumah atau melakukan pekerjaan jarak jauh. Dalam situasi tertentu, seperti selama pandemi COVID-19, kebijakan ini terbukti sangat berharga. Kerja dari rumah memungkinkan karyawan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mengurangi tekanan dari perjalanan dan lingkungan kantor.
- 3) **Program Kesehatan dan Kesejahteraan:** Mengintegrasikan program kesehatan dan kesejahteraan yang mendukung keseimbangan kerja-hidup. Program ini dapat mencakup sesi yoga, pelatihan manajemen stres, atau kelas meditasi. Dengan memberikan sumber daya yang mendukung kesehatan fisik dan mental, karyawan dapat mengelola stres dengan lebih baik dan meningkatkan produktivitas.

d. **Dukungan Manajemen dan Sumber Daya**

Membangun lingkungan yang mendukung juga memerlukan dukungan dari manajemen dan penyediaan sumber daya yang memadai. Beberapa langkah untuk memberikan dukungan ini meliputi:

- 1) **Investasi dalam Pelatihan dan Pengembangan:** Manajemen harus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan emosional karyawan. Ini mencakup memberikan akses ke workshop, kursus daring, dan pelatihan langsung tentang kecerdasan emosional. Dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan berkembang, manajemen menunjukkan komitmen terhadap kesejahteraan karyawan.

- 2) **Penyediaan Sumber Daya Emosional:** Menyediakan sumber daya seperti konseling psikologis atau program kesehatan mental yang dapat diakses oleh karyawan. Memastikan karyawan tahu bahwa memiliki dukungan yang tersedia jika menghadapi tantangan emosional atau stres yang berat sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung.
  - 3) **Mendorong Keterlibatan Karyawan:** Melibatkan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan. Karyawan yang merasa bahwa suaranya didengar dan dihargai akan lebih berkomitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif. Manajemen harus secara aktif meminta umpan balik dari karyawan dan menggunakan masukan ini untuk meningkatkan budaya organisasi.
- e. **Evaluasi dan Penyesuaian**

Setelah membangun lingkungan yang mendukung, penting untuk melakukan evaluasi dan penyesuaian secara berkala. Beberapa langkah yang dapat diambil meliputi:

- 1) **Survei Karyawan:** Melakukan survei secara berkala untuk mengukur kepuasan karyawan terkait lingkungan kerja dan tingkat kecerdasan emosional dalam organisasi. Umpan balik dari survei ini dapat memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki dan mengidentifikasi inisiatif baru yang mungkin diperlukan.
- 2) **Analisis Kinerja:** Menganalisis kinerja tim dan individu untuk menilai dampak dari kebijakan yang telah diterapkan. Ini dapat melibatkan pengukuran produktivitas, kolaborasi tim, dan tingkat kepuasan pasien. Dengan menggunakan data ini, organisasi dapat mengevaluasi efektivitas strategi yang telah diterapkan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan.
- 3) **Diskusi Terbuka:** Mengadakan diskusi terbuka antara manajemen dan karyawan untuk mengevaluasi kemajuan dalam menciptakan lingkungan yang mendukung. Diskusi ini dapat membantu membangun rasa saling percaya dan transparansi dalam organisasi, di mana karyawan merasa bebas untuk memberikan masukan.

## **6. Implementasi Program Kesehatan Mental**

Kesehatan mental yang baik merupakan fondasi penting untuk meningkatkan kecerdasan emosional (EQ) di lingkungan rumah sakit. Tenaga medis sering kali beroperasi dalam situasi bertekanan tinggi, yang dapat mengarah pada stres, kelelahan, dan masalah emosional lainnya. Oleh karena itu, menerapkan program kesehatan mental yang komprehensif di rumah sakit menjadi langkah krusial untuk meningkatkan kesejahteraan tenaga medis serta kemampuan dalam menangani situasi emosional, baik bagi dirinya sendiri maupun pasien. Dalam konteks ini, program kesehatan mental dapat mencakup beberapa komponen utama, yaitu layanan konseling, sesi kesadaran emosional, dan kegiatan kesehatan mental.

### **a. Layanan Konseling**

Layanan konseling adalah salah satu komponen terpenting dalam program kesehatan mental. Memberikan akses yang mudah dan terjangkau kepada tenaga medis untuk mendapatkan layanan konseling dapat membantunya mengatasi stres dan masalah emosional yang dihadapi. Beberapa langkah yang dapat diambil untuk mengimplementasikan layanan konseling ini meliputi:

- 1) **Penyediaan Akses Mudah:** Rumah sakit harus memastikan bahwa tenaga medis dapat mengakses layanan konseling dengan mudah. Ini bisa dilakukan dengan menyediakan layanan konseling di tempat atau melalui platform daring, sehingga tenaga medis tidak perlu khawatir tentang waktu atau biaya perjalanan. Memiliki konselor atau psikolog yang berpengalaman dalam menangani masalah kesehatan mental di kalangan tenaga medis sangat penting.
- 2) **Kerahasiaan dan Kepercayaan:** Penting untuk menjaga kerahasiaan sesi konseling. Tenaga medis harus merasa aman untuk membahas masalah pribadi dan emosional tanpa takut akan konsekuensi negatif dalam pekerjaan. Oleh karena itu, membangun kepercayaan antara konselor dan klien menjadi prioritas utama.
- 3) **Ketersediaan Beragam Metode Konseling:** Menawarkan berbagai metode konseling, seperti konseling individual, grup, atau keluarga. Dengan memberikan pilihan, tenaga

medis dapat memilih pendekatan yang paling sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, menggunakan teknologi untuk konseling daring juga dapat meningkatkan aksesibilitas.

b. Sesi Kesadaran Emosional

Mengadakan sesi kesadaran emosional adalah langkah penting dalam mendidik tenaga medis tentang pentingnya kesehatan mental dan kecerdasan emosional. Sesi ini dapat mencakup berbagai topik dan teknik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kesehatan mental. Beberapa aspek penting dari sesi ini adalah:

- 1) Pendidikan tentang Kesehatan Mental: Mengedukasi tenaga medis tentang kesehatan mental dan dampaknya terhadap kinerja. Dengan memahami bagaimana stres dan masalah emosional dapat mempengaruhi kemampuan dalam memberikan perawatan, tenaga medis akan lebih termotivasi untuk mencari bantuan dan menggunakan layanan yang tersedia.
- 2) Teknik Manajemen Stres dan Emosi: Mengajarkan teknik yang dapat membantu tenaga medis mengelola stres dan emosi. Ini dapat mencakup latihan pernapasan, teknik relaksasi, dan strategi untuk meningkatkan kesadaran diri. Dengan menerapkan teknik-teknik ini, tenaga medis dapat belajar untuk merespons dengan lebih baik terhadap situasi stres dan meningkatkan EQ.
- 3) Forum Diskusi: Sesi kesadaran emosional juga dapat mencakup forum diskusi di mana tenaga medis dapat berbagi pengalaman dan mendiskusikan tantangan yang dihadapi. Ini memberikan kesempatan untuk saling mendukung dan belajar dari pengalaman orang lain, serta membantu membangun jaringan dukungan di antara rekan-rekannya.

c. Kegiatan Kesehatan Mental

Mengorganisir kegiatan kesehatan mental adalah cara efektif untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan mental dan membangun keterampilan emosional di kalangan tenaga medis. Kegiatan ini dapat mencakup berbagai format dan pendekatan, seperti:

- 1) **Retret Kesehatan Mental:** Mengadakan retret khusus yang berfokus pada kesehatan mental dan kecerdasan emosional. Dalam retret ini, tenaga medis dapat terlibat dalam berbagai aktivitas, seperti pelatihan manajemen stres, meditasi, dan teknik relaksasi. Retret ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk belajar, tetapi juga untuk beristirahat dari rutinitas sehari-hari dan memperkuat ikatan sosial antara rekan-rekan.
  - 2) **Seminar dan Workshop:** Mengadakan seminar dan workshop dengan narasumber yang berpengalaman dalam kesehatan mental dan kecerdasan emosional. Narasumber dapat berbagi pengetahuan dan pengalaman, serta memberikan alat dan strategi yang berguna bagi tenaga medis. Kegiatan ini juga dapat menciptakan ruang untuk berdiskusi dan membahas berbagai isu yang berkaitan dengan kesehatan mental.
  - 3) **Kegiatan Relaksasi dan Kebugaran:** Mendorong kegiatan yang fokus pada relaksasi dan kebugaran, seperti yoga, tai chi, atau kegiatan fisik lainnya. Kegiatan ini tidak hanya membantu mengurangi stres, tetapi juga meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental tenaga medis. Mengintegrasikan kegiatan ini ke dalam rutinitas harian dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi kesehatan mental.
- d. **Evaluasi dan Penyesuaian Program**

Setelah mengimplementasikan program kesehatan mental, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas program dan melakukan penyesuaian yang diperlukan. Beberapa langkah evaluasi yang dapat diambil meliputi:

- 1) **Survei dan Umpan Balik:** Melakukan survei untuk mengumpulkan umpan balik dari tenaga medis tentang layanan konseling, sesi kesadaran emosional, dan kegiatan kesehatan mental yang diadakan. Umpan balik ini sangat berharga untuk memahami aspek mana yang paling bermanfaat dan area mana yang perlu diperbaiki.
- 2) **Pengukuran Dampak:** Mengukur dampak dari program kesehatan mental terhadap kesejahteraan tenaga medis dan kinerja. Ini dapat mencakup pengukuran tingkat stres,

kepuasan kerja, dan efisiensi dalam memberikan perawatan. Data ini dapat digunakan untuk menunjukkan keberhasilan program dan mendapatkan dukungan lebih lanjut dari manajemen.

- 3) Diskusi Terbuka: Mengadakan diskusi terbuka dengan tenaga medis untuk mengevaluasi efektivitas program. Memberikan kesempatan untuk berbagi pengalaman dan saran untuk perbaikan program sangat penting. Diskusi ini juga dapat membangun rasa keterlibatan dan kepemilikan di kalangan tenaga medis terhadap program kesehatan mental.

## **7. Keterlibatan Manajemen**

Kecerdasan emosional (EQ) telah menjadi topik yang semakin penting dalam dunia organisasi, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Salah satu faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan penerapan kecerdasan emosional dalam sebuah organisasi adalah keterlibatan manajemen. Keterlibatan ini tidak hanya berfungsi sebagai penggerak bagi perubahan budaya, tetapi juga sebagai contoh bagi seluruh karyawan. Dalam konteks ini, manajemen memiliki beberapa peran strategis, termasuk memberikan contoh, mengadakan sesi pelatihan, dan menciptakan kebijakan yang mendukung.

### **a. Memberikan Contoh**

Salah satu cara paling efektif bagi manajemen untuk mempromosikan kecerdasan emosional adalah dengan memberikan contoh dalam tindakannya sehari-hari. Manajemen yang memimpin dengan contoh menunjukkan kepada karyawan bahwa kecerdasan emosional adalah nilai yang penting dan harus diintegrasikan ke dalam setiap aspek pekerjaan. Dalam konteks ini, manajemen harus:

- 1) Menunjukkan Empati: Manajer harus mampu menunjukkan empati kepada karyawan dan pasien. Ketika manajemen mampu memahami dan merespons emosi karyawan, menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung bagi tim. Misalnya, dalam situasi stres tinggi, seperti saat terjadi lonjakan kasus, manajemen harus mampu berkomunikasi

dengan jujur dan transparan mengenai situasi tersebut, serta mendengarkan kekhawatiran dan masukan dari tenaga medis.

- 2) Menerapkan Komunikasi yang Terbuka: Memfasilitasi komunikasi yang terbuka dan dua arah juga sangat penting. Ketika manajemen terbuka untuk mendengarkan, karyawan merasa lebih dihargai dan berkontribusi, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan keterlibatan. Dalam hal ini, manajemen dapat mengadakan pertemuan rutin untuk membahas isu-isu yang dihadapi tim dan mencari solusi secara kolaboratif.
- 3) Mengelola Konflik Secara Emosional: Ketika konflik muncul, manajemen harus mampu mengelolanya dengan cara yang mempertimbangkan emosi semua pihak yang terlibat. Pendekatan ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah, tetapi juga menunjukkan kepada karyawan bahwa manajemen peduli terhadap kesejahteraan emosional.

b. Mengadakan Sesi Pelatihan

Manajemen juga perlu mengadakan sesi pelatihan tentang kecerdasan emosional yang ditujukan khusus untuk pemimpin dan manajer. Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa manajemen memahami konsep dan prinsip-prinsip kecerdasan emosional dan dapat menerapkannya dalam konteks kepemimpinan. Beberapa aspek penting dari sesi pelatihan ini adalah:

- 1) Mempelajari Teori dan Praktik EQ: Pelatihan harus mencakup teori dasar tentang kecerdasan emosional, termasuk komponen seperti kesadaran diri, pengelolaan emosi, dan keterampilan sosial. Selain itu, pelatihan juga harus mencakup praktik yang dapat diterapkan, sehingga manajemen memiliki alat yang diperlukan untuk mengelola emosi sendiri dan merespons emosi karyawan.
- 2) Simulasi Situasi Nyata: Menggunakan simulasi atau role-play dalam pelatihan dapat membantu manajemen mempraktikkan keterampilan emosional dalam konteks yang relevan. Dengan menghadapi situasi nyata yang mungkin ditemui dalam pekerjaan sehari-hari, manajemen dapat

belajar untuk mengelola emosi dan merespons dengan lebih efektif.

- 3) Umpan Balik dan Refleksi: Sesi pelatihan juga harus mencakup waktu untuk umpan balik dan refleksi. Manajemen dapat belajar dari pengalaman sendiri dan pengalaman rekan-rekannya dalam menerapkan keterampilan emosional. Dengan saling memberikan masukan, dapat menemukan cara-cara untuk meningkatkan keterampilan emosional secara berkelanjutan.

c. Menciptakan Kebijakan

Untuk memastikan bahwa kecerdasan emosional terintegrasi ke dalam budaya organisasi, manajemen perlu menciptakan kebijakan yang jelas yang menekankan pentingnya EQ. Kebijakan ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti:

- 1) Kebijakan Rekrutmen dan Seleksi: Menetapkan kriteria untuk merekrut tenaga medis yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis yang baik, tetapi juga kemampuan emosional yang memadai. Dalam proses wawancara, manajemen dapat memasukkan pertanyaan yang menguji kemampuan calon dalam mengelola emosi dan berinteraksi dengan pasien dan rekan kerja.
- 2) Kebijakan Pengembangan Karyawan: Mendorong pengembangan keterampilan emosional melalui program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan. Manajemen harus menginvestasikan sumber daya dalam program yang membantu karyawan meningkatkan kecerdasan emosional, baik melalui pelatihan formal maupun mentoring.
- 3) Kebijakan Penghargaan dan Pengakuan: Menerapkan sistem penghargaan yang mengakui individu atau tim yang menunjukkan kecerdasan emosional yang baik dalam praktiknya. Penghargaan ini bisa berupa pengakuan publik, sertifikat, atau insentif lainnya yang memotivasi karyawan untuk menerapkan prinsip-prinsip EQ dalam pekerjaannya.

d. Evaluasi dan Penyesuaian

Setelah menetapkan kebijakan dan melaksanakan pelatihan, penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi

dan penyesuaian terhadap inisiatif kecerdasan emosional yang telah diterapkan. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui:

- 1) Survei dan Umpan Balik: Melakukan survei untuk mengumpulkan umpan balik dari karyawan tentang penerapan EQ dalam organisasi. Umpan balik ini akan memberikan wawasan berharga tentang apa yang berhasil dan apa yang perlu diperbaiki.
- 2) Analisis Dampak: Mengukur dampak dari inisiatif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Melakukan analisis ini membantu manajemen untuk memahami sejauh mana perubahan yang telah dilakukan berkontribusi terhadap peningkatan lingkungan kerja.
- 3) Diskusi Terbuka: Mengadakan forum diskusi dengan karyawan untuk mendengarkan pendapatnya tentang kebijakan dan program yang telah diterapkan. Dengan melibatkan karyawan dalam proses evaluasi, manajemen dapat menunjukkan komitmen terhadap budaya yang mendukung kecerdasan emosional.

## **D. Evaluasi dan Pengukuran Kecerdasan Emosional di Lingkungan Rumah Sakit**

Kecerdasan emosional (EQ) berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Di lingkungan rumah sakit, EQ membantu tenaga medis dalam berinteraksi secara efektif dengan pasien, mengelola stres, dan bekerja dalam tim. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi dan pengukuran EQ guna memahami keterampilan emosional tenaga medis dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dalam pembahasan ini, akan dibahas berbagai metode dan alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur EQ di lingkungan rumah sakit.

### **1. Tes Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi, baik pada diri sendiri maupun orang lain. Di lingkungan rumah sakit, EQ sangat penting untuk

membantu tenaga medis berinteraksi dengan pasien dan rekan kerja, mengelola stres, serta membangun lingkungan kerja yang positif. Untuk mengukur EQ, berbagai tes telah dikembangkan. Tes-tes ini dirancang untuk menilai berbagai aspek EQ dan memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan pribadi dan profesional. Dalam pembahasan ini, akan membahas dua tes kecerdasan emosional yang paling umum digunakan di lingkungan rumah sakit, yaitu *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i) dan *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT).

a. *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i)

*Emotional Quotient Inventory* (EQ-i) adalah salah satu alat pengukuran kecerdasan emosional yang paling terkenal dan banyak digunakan. Tes ini dikembangkan oleh Reuven Bar-On pada tahun 1997 dan dirancang untuk mengevaluasi lima domain utama dari kecerdasan emosional: kesadaran diri, pengelolaan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Dalam konteks rumah sakit, EQ-i dapat membantu tenaga medis dan staf lainnya untuk memahami kekuatan dan kelemahan dalam hal EQ, yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

EQ-i menggunakan format kuesioner yang memungkinkan individu untuk menilai dirinya sendiri dalam berbagai situasi emosional. Terdapat serangkaian pertanyaan yang meminta responden untuk menilai sejauh mana setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang berhubungan dengan emosi dan interaksi sosial. Misalnya, seseorang mungkin diminta untuk menilai seberapa baik dapat mengenali emosi orang lain atau seberapa efektif mengelola stres dalam situasi yang menekan.

Hasil dari EQ-i memberikan gambaran menyeluruh tentang kekuatan dan kelemahan individu dalam hal kecerdasan emosional. Dengan informasi ini, manajer dan pemimpin di rumah sakit dapat merancang program pelatihan atau intervensi yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan emosional tenaga medis. Selain itu, EQ-i juga dapat digunakan untuk seleksi dan penempatan karyawan, membantu memastikan bahwa tenaga medis memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menghadapi tuntutan emosional pekerjaan.

Salah satu kelebihan dari EQ-i adalah kemampuannya untuk memberikan umpan balik yang jelas dan terukur tentang EQ individu. Tes ini telah divalidasi dalam berbagai konteks budaya dan dapat diterapkan di seluruh dunia. Namun, perlu diingat bahwa EQ-i, seperti tes lainnya, tidak sepenuhnya menggambarkan semua aspek kecerdasan emosional, dan hasilnya sebaiknya digunakan sebagai salah satu alat dalam penilaian komprehensif terhadap EQ.

b. *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*

Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) adalah tes berbasis kemampuan yang dirancang untuk mengukur kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi. Tes ini dikembangkan oleh Peter Salovey dan John D. Mayer, dua peneliti terkemuka dalam bidang kecerdasan emosional. MSCEIT berbeda dari EQ-i, yang lebih berfokus pada penilaian diri, karena tes ini memberikan penilaian objektif terhadap kemampuan emosional individu.

MSCEIT melibatkan berbagai tugas yang mengharuskan individu untuk menilai emosi dalam gambar atau situasi tertentu. Misalnya, peserta mungkin diminta untuk mengidentifikasi emosi yang ditunjukkan dalam foto wajah seseorang atau menilai seberapa baik seseorang dapat menangani situasi emosional tertentu. Selain itu, MSCEIT juga mencakup bagian yang menguji kemampuan individu dalam menggunakan emosi untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan.

Salah satu keuntungan utama dari MSCEIT adalah bahwa tes ini memberikan penilaian yang lebih objektif tentang kemampuan emosional, dibandingkan dengan tes berbasis self-report seperti EQ-i. Ini karena MSCEIT mengukur kemampuan individu melalui tugas praktis, yang dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang bagaimana akan menangani situasi emosional di dunia nyata. Di lingkungan rumah sakit, kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi pasien dan rekan kerja adalah keterampilan yang sangat penting, dan MSCEIT dapat membantu mengidentifikasi individu yang memiliki bakat dalam hal ini.

Ada juga beberapa keterbatasan dalam penggunaan MSCEIT. Salah satunya adalah bahwa tes ini lebih kompleks dan memerlukan lebih banyak waktu untuk diselesaikan dibandingkan dengan kuesioner self-report. Selain itu, beberapa kritik menyatakan bahwa MSCEIT mungkin tidak sepenuhnya mencakup semua aspek kecerdasan emosional, dan hasilnya harus diinterpretasikan dengan hati-hati dalam konteks situasi tertentu.

## **2. Wawancara dan Observasi**

Kecerdasan emosional (EQ) adalah komponen penting dalam lingkungan rumah sakit, di mana interaksi manusia yang kompleks dan emosi yang mendalam sering kali terjadi. Untuk mengevaluasi EQ dengan lebih efektif, tidak hanya tes formal yang dapat digunakan, tetapi juga metode lain seperti wawancara dan observasi. Kedua metode ini memungkinkan penilaian yang lebih holistik dan mendalam tentang bagaimana individu menggunakan EQ dalam praktik sehari-hari. Dalam pembahasan ini, akan dibahas lebih lanjut tentang wawancara dan observasi, termasuk cara penggunaannya dalam konteks rumah sakit.

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah alat yang sangat berharga dalam evaluasi EQ, karena metode ini memungkinkan peneliti atau pengamat untuk menggali pengalaman individu dalam situasi emosional. Dalam wawancara, pertanyaan dapat difokuskan pada berbagai aspek yang berkaitan dengan EQ, seperti bagaimana individu mengatasi konflik, berinteraksi dengan pasien, atau bekerja dalam tim. Dengan cara ini, wawancara tidak hanya menjadi sarana untuk mengumpulkan informasi, tetapi juga memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang cara individu menerapkan EQ dalam kehidupan sehari-hari.

Salah satu kelebihan utama dari wawancara adalah kemampuannya untuk menciptakan interaksi langsung antara pewawancara dan responden. Dalam konteks rumah sakit, pewawancara dapat mengajukan pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden untuk menceritakan pengalaman secara mendetail. Misalnya, pertanyaan seperti "Bisakah Anda memberikan contoh situasi di mana Anda harus mengatasi

konflik dengan rekan kerja?" dapat membantu pewawancara memahami bagaimana individu tersebut merespons tantangan emosional dan bagaimana menggunakan keterampilan EQ untuk mengelola situasi tersebut.

Wawancara juga dapat dilakukan secara individual atau dalam kelompok, tergantung pada konteks yang diinginkan. Wawancara individual memberikan kesempatan untuk eksplorasi yang lebih mendalam, sementara wawancara kelompok dapat memfasilitasi diskusi tentang pengalaman bersama dan berbagi perspektif di antara peserta. Di rumah sakit, kedua pendekatan ini dapat bermanfaat, tergantung pada tujuan evaluasi dan dinamika tim.

Wawancara dapat membantu mengidentifikasi pola perilaku dan kebiasaan yang mungkin tidak terlihat dalam tes formal. Misalnya, responden mungkin mengungkapkan tantangan yang dihadapi dalam berkomunikasi dengan pasien yang berasal dari latar belakang budaya yang berbeda. Dengan mendengarkan cerita dan pengalaman, pewawancara dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana individu mengelola emosi dalam konteks yang beragam.

Meskipun wawancara memiliki banyak keuntungan, ada juga beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Hasil wawancara dapat dipengaruhi oleh bias responden, di mana mungkin memberikan jawaban yang dianggap "benar" atau diharapkan, bukan mencerminkan perilaku sebenarnya. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung agar responden merasa bebas untuk berbagi pengalaman secara jujur.

b. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah metode lain yang efektif untuk mengevaluasi kecerdasan emosional dalam konteks rumah sakit. Dalam observasi langsung, pengamat dapat mencatat perilaku, interaksi, dan respons emosional tenaga medis dalam situasi nyata, seperti saat berkomunikasi dengan pasien atau berkolaborasi dengan rekan kerja. Metode ini memberikan penilaian yang lebih realistis tentang bagaimana EQ diterapkan dalam praktik sehari-hari.

Keuntungan utama dari observasi langsung adalah kemampuannya untuk menangkap perilaku dalam konteks yang lebih alami. Dalam situasi rumah sakit yang dinamis, interaksi sering kali dipenuhi dengan tekanan dan emosi yang tinggi. Dengan mengamati interaksi tersebut, pengamat dapat mengidentifikasi bagaimana tenaga medis merespons situasi yang menantang dan apakah menggunakan keterampilan emosional secara efektif.

Observasi juga memungkinkan pengamat untuk memperhatikan nuansa dalam interaksi, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara. Semua elemen ini dapat memberikan informasi berharga tentang bagaimana individu merasakan dan merespons emosi, baik dalam dirinya sendiri maupun dalam orang lain. Misalnya, seorang perawat yang dapat menunjukkan empati melalui kontak mata dan sikap terbuka saat berbicara dengan pasien mungkin lebih efektif dalam membangun hubungan yang kuat dan meningkatkan kepuasan pasien.

Ada beberapa tantangan yang terkait dengan observasi langsung. Pertama, observasi membutuhkan waktu dan sumber daya yang cukup untuk melakukannya secara efektif. Pengamat harus berada di lokasi dan situasi yang relevan untuk menangkap interaksi yang ingin dinilai. Kedua, observasi dapat dipengaruhi oleh bias pengamat, di mana pengamat mungkin memiliki penilaian subjektif tentang perilaku individu yang diamati. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan beberapa pengamat atau menetapkan kriteria yang jelas untuk membantu mengurangi bias ini.

Observasi juga dapat dipengaruhi oleh "efek Hawthorne," di mana individu yang sedang diamati mungkin mengubah perilakunya karena kesadaran bahwa ia sedang diamati. Untuk mengatasi hal ini, penting untuk menciptakan suasana yang nyaman dan tidak mengganggu, sehingga tenaga medis dapat berfungsi secara alami dan menunjukkan keterampilan emosional tanpa tekanan tambahan.

### 3. Kuesioner 360 Derajat

Kecerdasan emosional (EQ) berperan krusial dalam kesuksesan profesional, terutama di lingkungan rumah sakit, di mana interaksi manusia yang kompleks sering kali terjadi. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang EQ individu, penggunaan alat evaluasi seperti kuesioner 360 derajat telah menjadi semakin populer. Alat ini dirancang untuk mengumpulkan umpan balik dari berbagai sumber, termasuk rekan kerja, atasan, dan bawahan. Dalam pembahasan ini, akan menjelaskan lebih lanjut tentang kuesioner 360 derajat, cara penggunaannya dalam mengevaluasi EQ, dan manfaat serta tantangan yang terkait.

#### a. Apa Itu Kuesioner 360 Derajat?

Kuesioner 360 derajat adalah alat evaluasi yang mengumpulkan umpan balik dari berbagai perspektif di dalam organisasi. Pendekatan ini memungkinkan individu untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik tentang keterampilan emosional dan sosial. Dalam konteks evaluasi EQ, kuesioner ini biasanya mencakup pertanyaan tentang keterampilan komunikasi, empati, kemampuan untuk mengelola konflik, dan berbagai aspek lain yang berkaitan dengan kecerdasan emosional. Kuesioner ini dirancang untuk mendapatkan perspektif dari orang-orang di sekitar individu, termasuk rekan kerja sejawat, atasan, dan bawahan. Dengan mengumpulkan umpan balik dari berbagai sumber, individu dapat memahami bagaimana perilaku emosional berdampak pada orang lain, serta area mana yang perlu ditingkatkan.

#### b. Cara Kerja Kuesioner 360 Derajat

Penggunaan kuesioner 360 derajat dalam evaluasi EQ biasanya mengikuti langkah-langkah berikut:

- 1) Pengembangan Kuesioner: Pertama, tim pengembang (biasanya melibatkan ahli psikologi atau konsultan SDM) merancang kuesioner yang mencakup pertanyaan yang relevan dengan EQ. Pertanyaan ini harus jelas dan dapat diukur, sehingga umpan balik yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan baik.
- 2) Pemilihan Partisipan: Selanjutnya, individu yang akan dievaluasi memilih orang-orang dari berbagai level di dalam

organisasi yang akan memberikan umpan balik. Ini termasuk atasan, rekan sejawat, dan bawahan, sehingga perspektif yang diperoleh lebih beragam.

- 3) Pengisian Kuesioner: Setelah partisipan dipilih, akan diminta untuk mengisi kuesioner secara anonim. Anonimitas ini penting untuk memastikan bahwa para responden merasa bebas untuk memberikan umpan balik yang jujur dan konstruktif.
- 4) Pengolahan Data: Setelah kuesioner diisi, hasilnya akan dianalisis untuk memberikan gambaran umum tentang EQ individu. Data dapat disajikan dalam bentuk laporan yang menunjukkan kekuatan dan area yang perlu perbaikan.
- 5) Umpan Balik dan Tindak Lanjut: Hasil dari kuesioner 360 derajat kemudian disampaikan kepada individu yang dievaluasi. Umpan balik ini dapat digunakan untuk merancang rencana pengembangan pribadi yang berfokus pada peningkatan keterampilan emosional yang diidentifikasi.

c. Manfaat Kuesioner 360 Derajat

Kuesioner 360 derajat menawarkan berbagai manfaat dalam mengevaluasi kecerdasan emosional:

- 1) Gambaran Menyeluruh: Salah satu keuntungan utama dari kuesioner ini adalah kemampuannya untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang EQ individu. Dengan mengumpulkan umpan balik dari berbagai sumber, individu dapat melihat dirinya dari perspektif orang lain, yang sering kali berbeda dari caranya melihat diri sendiri.
- 2) Identifikasi Area Perbaikan: Kuesioner 360 derajat dapat membantu individu mengidentifikasi area di mana mungkin perlu memperbaiki keterampilan emosional. Misalnya, jika banyak rekan kerja merasa bahwa individu tersebut kesulitan dalam berkomunikasi dengan empati, ini bisa menjadi indikasi bahwa perlu ada fokus untuk meningkatkan keterampilan tersebut.
- 3) Meningkatkan Kesadaran Diri: Dengan menerima umpan balik dari berbagai pihak, individu dapat mengembangkan kesadaran diri yang lebih baik tentang perilakunya dan

dampaknya terhadap orang lain. Kesadaran diri ini adalah komponen penting dari kecerdasan emosional, dan dapat membantu individu untuk lebih responsif terhadap emosi dan orang lain.

- 4) Peningkatan Hubungan Interpersonal: Dengan memahami bagaimana tindakannya memengaruhi orang lain, individu dapat membuat perubahan yang positif dalam interaksinya. Ini dapat berkontribusi pada peningkatan hubungan interpersonal di lingkungan kerja, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kolaborasi dan kepuasan kerja.
- 5) Dasar untuk Pengembangan Profesional: Hasil dari kuesioner 360 derajat dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang program pengembangan profesional yang lebih terarah. Dengan informasi yang dihasilkan dari umpan balik, individu dapat fokus pada keterampilan emosional tertentu yang perlu ditingkatkan, membuat pelatihan menjadi lebih relevan dan efektif.

d. Tantangan dalam Menggunakan Kuesioner 360 Derajat

Meskipun ada banyak manfaat, penggunaan kuesioner 360 derajat juga menghadapi beberapa tantangan:

- 1) Bias dalam Umpan Balik: Salah satu tantangan utama adalah kemungkinan adanya bias dalam umpan balik yang diberikan. Misalnya, hubungan interpersonal yang buruk antara individu dan rekan kerja dapat menyebabkan umpan balik yang kurang objektif. Untuk meminimalkan ini, penting untuk memastikan bahwa semua responden memahami pentingnya memberikan umpan balik yang jujur dan konstruktif.
- 2) Resistensi terhadap Umpan Balik: Beberapa individu mungkin merasa defensif atau tidak nyaman dengan umpan balik yang diterima, terutama jika itu menunjukkan kelemahan atau kekurangan. Oleh karena itu, penting untuk memberikan konteks yang tepat dan dukungan selama proses umpan balik, sehingga individu merasa didukung dalam pengembangannya.
- 3) Waktu dan Sumber Daya: Proses pengumpulan umpan balik melalui kuesioner 360 derajat memerlukan waktu dan sumber

daya yang signifikan. Dari pengembangan kuesioner hingga pengolahan data, semua ini memerlukan perhatian dan investasi untuk mendapatkan hasil yang efektif.

- 4) Tindakan Tindak Lanjut yang Tepat: Penting untuk memiliki rencana tindak lanjut yang jelas setelah umpan balik diberikan. Tanpa rencana yang terarah, hasil dari kuesioner dapat menjadi tidak efektif. Organisasi perlu memastikan bahwa ada dukungan untuk individu yang ingin memperbaiki keterampilan emosional setelah menerima umpan balik.

#### **4. Pelatihan dan Pengembangan**

Pelatihan dan pengembangan kecerdasan emosional (EQ) merupakan langkah penting setelah melakukan evaluasi terhadap kemampuan emosional individu di lingkungan rumah sakit. Di sektor pelayanan kesehatan, di mana interaksi manusia dan situasi emosional sangat penting, pengembangan EQ dapat meningkatkan hubungan antar tenaga medis, pasien, dan kolega. Untuk mencapai tujuan ini, program pelatihan harus dirancang secara strategis berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan sebelumnya. Dalam pembahasan ini, akan membahas berbagai pendekatan dalam pelatihan dan pengembangan EQ, termasuk workshop interaktif dan program pengembangan berkelanjutan.

##### **a. Pentingnya Pelatihan Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi sendiri serta emosi orang lain. Di lingkungan rumah sakit, EQ sangat penting karena tenaga medis sering berhadapan dengan pasien yang mengalami stres, kecemasan, atau bahkan rasa sakit yang hebat. Keterampilan emosional yang baik dapat membantu tenaga medis berinteraksi dengan pasien dengan lebih empati dan meningkatkan pengalaman perawatan pasien. Selain itu, EQ juga dapat meningkatkan kerja tim, mengurangi konflik, dan meningkatkan kepuasan kerja di kalangan tenaga medis.

##### **1) Workshop Interaktif**

Salah satu pendekatan yang sangat efektif dalam pelatihan EQ adalah melalui workshop interaktif. Workshop ini dirancang untuk melibatkan peserta secara aktif dalam

proses pembelajaran. Beberapa kegiatan yang dapat dimasukkan dalam workshop ini meliputi:

- a) Simulasi Situasi Emosional: Dalam simulasi ini, peserta dapat dihadapkan pada skenario nyata yang mungkin dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari. Misalnya, mungkin diminta untuk menangani pasien yang marah atau berurusan dengan rekan kerja yang frustrasi. Simulasi ini memungkinkan peserta untuk merasakan situasi emosional yang sebenarnya dan berlatih cara mengelola emosi dalam konteks tersebut.
- b) Role-Playing: Teknik role-playing memungkinkan peserta untuk berperan dalam berbagai situasi yang memerlukan keterampilan emosional. Misalnya, dapat berperan sebagai dokter yang memberikan berita buruk kepada pasien atau sebagai perawat yang membantu pasien merasa lebih nyaman. Dengan melakukan role-playing, peserta dapat belajar bagaimana berkomunikasi dengan empati, mendengarkan dengan aktif, dan merespons emosi orang lain secara efektif.
- c) Diskusi Kelompok: Diskusi kelompok memberikan kesempatan bagi peserta untuk berbagi pengalaman dan perspektifnya. Dalam diskusi ini, peserta dapat mendiskusikan tantangan yang dihadapi terkait emosi dan bagaimana mengatasinya. Pertukaran ide dan pengalaman ini dapat memperkaya pemahaman peserta tentang bagaimana keterampilan emosional diterapkan dalam praktik sehari-hari.
- d) Refleksi Diri: Setelah setiap kegiatan, penting untuk memberikan waktu bagi peserta untuk merenung dan merefleksikan pengalamannya. Refleksi diri membantu individu memahami perasaan dan respons terhadap situasi yang dihadapi, serta mengidentifikasi area di mana perlu meningkatkan keterampilan emosional.

Dengan menggunakan pendekatan workshop interaktif, peserta dapat belajar dengan cara yang lebih mendalam dan berkesan, sehingga keterampilan emosional yang dikembangkan dapat diterapkan secara langsung dalam situasi nyata di rumah sakit.

b. Program Pengembangan Berkelanjutan

Setelah menyelesaikan workshop, penting bagi tenaga medis untuk terus meningkatkan keterampilan EQ melalui program pengembangan berkelanjutan. Program ini dirancang untuk memastikan bahwa pelatihan tidak hanya bersifat sementara, tetapi menjadi bagian integral dari budaya kerja di rumah sakit. Beberapa elemen kunci dari program pengembangan berkelanjutan meliputi:

- 1) Pelatihan Reguler: Mengadakan sesi pelatihan reguler dapat membantu tenaga medis tetap terlibat dan terus mengasah keterampilan emosional. Pelatihan ini dapat mencakup topik-topik baru atau mendalami keterampilan yang telah diajarkan sebelumnya. Dengan memastikan pelatihan dilakukan secara berkala, tenaga medis dapat tetap terupdate dengan teknik terbaru dalam mengelola emosi.
- 2) Sesi Refleksi: Mengadakan sesi refleksi secara berkala memberikan kesempatan bagi tenaga medis untuk berbagi pengalaman dalam menerapkan keterampilan EQ di tempat kerja. Dalam sesi ini, dapat mendiskusikan situasi yang sulit dan bagaimana mengelola emosi sendiri serta emosi pasien. Ini juga dapat menjadi waktu yang baik untuk belajar dari satu sama lain dan memperkuat rasa komunitas di antara anggota tim.
- 3) Forum Diskusi: Membentuk forum diskusi di mana tenaga medis dapat bertukar ide dan strategi dalam mengelola emosi dapat menjadi sangat bermanfaat. Forum ini dapat berfungsi sebagai platform untuk membahas tantangan yang dihadapi dan berbagi solusi. Kegiatan ini juga dapat mengurangi perasaan isolasi yang sering dialami oleh tenaga medis ketika menghadapi situasi emosional yang sulit.
- 4) Mentoring dan Pembinaan: Program mentoring di mana tenaga medis senior membimbing junior dalam pengembangan EQ juga dapat sangat efektif. Melalui mentoring, individu dapat mendapatkan bimbingan dari yang telah lebih berpengalaman dan dapat belajar dari pengalaman nyata. Proses ini tidak hanya meningkatkan keterampilan

emosional, tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota tim.

- 5) Penilaian Berkala: Melakukan penilaian berkala terhadap kemajuan dalam keterampilan emosional juga penting. Ini bisa dilakukan melalui kuesioner 360 derajat atau alat evaluasi lainnya untuk mengevaluasi sejauh mana keterampilan emosional individu telah berkembang. Hasil dari penilaian ini dapat digunakan untuk merancang pelatihan lanjutan yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan individu.

c. Mengatasi Tantangan dalam Pelatihan EQ

Meskipun pelatihan dan pengembangan EQ sangat penting, ada beberapa tantangan yang perlu diatasi:

- 1) Keterlibatan Peserta: Memastikan keterlibatan peserta dalam pelatihan bisa menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, penting untuk mendesain program yang menarik dan relevan dengan kebutuhan.
- 2) Budaya Organisasi: Budaya organisasi yang kaku atau tidak mendukung dapat menghambat pengembangan EQ. Oleh karena itu, manajemen perlu memberikan dukungan yang jelas dan menunjukkan komitmen terhadap pentingnya keterampilan emosional.
- 3) Waktu dan Sumber Daya: Pelatihan dan pengembangan EQ memerlukan investasi waktu dan sumber daya. Organisasi harus bersedia mengalokasikan sumber daya ini untuk memastikan keberhasilan program pelatihan.

## 5. Indikator Kinerja Utama (KPI)

Pengembangan kecerdasan emosional (EQ) di lingkungan rumah sakit tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan individu, tetapi juga harus dapat diukur melalui indikator kinerja utama (KPI). KPI adalah alat yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu organisasi mencapai tujuan dan sasaran strategisnya. Dalam konteks rumah sakit, penggunaan KPI untuk mengukur dampak pengembangan EQ sangat penting untuk memastikan bahwa upaya yang dilakukan dapat menghasilkan perubahan positif yang nyata. Dalam pembahasan ini, akan menjelaskan berbagai KPI yang relevan untuk mengevaluasi

dampak pengembangan EQ, seperti kepuasan pasien, tingkat retensi staf, dan kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien.

a. Mengapa KPI Penting dalam Pengembangan EQ?

KPI memberikan cara konkret untuk menilai efektivitas program pengembangan EQ di rumah sakit. Tanpa pengukuran yang jelas, sulit untuk menentukan apakah program tersebut berhasil atau perlu diperbaiki. Penggunaan KPI juga memungkinkan rumah sakit untuk melakukan evaluasi berkelanjutan, melakukan penyesuaian yang diperlukan, dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya. Selain itu, KPI dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan akuntabilitas di antara tenaga medis dan manajemen rumah sakit, memastikan bahwa semua pihak berkomitmen untuk mengembangkan keterampilan emosional dan meningkatkan pengalaman pasien.

b. Jenis-jenis KPI untuk Mengukur Dampak Pengembangan EQ

Berikut adalah beberapa KPI yang dapat digunakan untuk mengukur dampak pengembangan kecerdasan emosional di rumah sakit:

- 1) Kepuasan Pasien: Salah satu indikator utama dalam pengembangan EQ adalah tingkat kepuasan pasien. Survei kepuasan pasien dapat mencakup pertanyaan tentang bagaimana pasien merasa dihargai dan dipahami selama proses perawatan. Pertanyaan ini dapat meliputi: "Seberapa baik dokter mendengarkan kekhawatiran Anda?" atau "Apakah Anda merasa bahwa staf medis menunjukkan empati terhadap situasi Anda?" Hasil dari survei ini dapat memberikan wawasan tentang sejauh mana tenaga medis menerapkan keterampilan emosional dalam interaksi dengan pasien. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi sering kali mencerminkan kemampuan tenaga medis untuk berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan pasien secara lebih baik.
- 2) Tingkat Retensi Staf: Tingkat retensi staf juga merupakan KPI penting yang dapat menunjukkan dampak pengembangan EQ. Staf yang merasa didukung dan dipahami cenderung lebih puas dengan pekerjaan dan lebih mungkin untuk tetap bertahan di rumah sakit. Sebaliknya, tingkat

pergantian staf yang tinggi dapat menunjukkan adanya masalah dalam lingkungan kerja, termasuk kurangnya dukungan emosional. Melacak tingkat retensi staf sebelum dan sesudah program pelatihan EQ dapat memberikan gambaran jelas tentang pengaruh pengembangan EQ terhadap kepuasan dan keterlibatan tenaga medis.

- 3) **Kualitas Interaksi antara Tenaga Medis dan Pasien:** Kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien dapat diukur melalui observasi langsung, wawancara, dan kuesioner. Pengamatan ini dapat mencakup penilaian tentang cara tenaga medis berinteraksi dengan pasien, bagaimana mengelola situasi emosional, dan sejauh mana menunjukkan empati. Menggunakan skala penilaian, pengamat dapat memberikan umpan balik yang objektif tentang keterampilan komunikasi dan interaksi emosional. Hasil dari pengukuran ini dapat membantu rumah sakit mengidentifikasi area di mana tenaga medis perlu lebih banyak pelatihan dan dukungan.
- 4) **Pengurangan Insiden Konflik:** Indikator lain yang relevan adalah pengurangan insiden konflik di lingkungan rumah sakit. Dalam banyak kasus, konflik antara staf atau antara staf dan pasien dapat timbul akibat kurangnya keterampilan emosional. Dengan memantau jumlah insiden konflik sebelum dan setelah pelatihan EQ, rumah sakit dapat mengevaluasi sejauh mana program tersebut berhasil mengurangi ketegangan dan meningkatkan hubungan interpersonal. Pengurangan konflik juga dapat berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan staf dan pasien.
- 5) **Peningkatan Kinerja Tim:** Kinerja tim yang baik adalah indikator penting dari kemampuan EQ di antara tenaga medis. KPI ini dapat diukur melalui penilaian tim, di mana anggota tim mengevaluasi kinerja satu sama lain dalam hal kolaborasi, komunikasi, dan manajemen emosi. Tim yang berhasil menunjukkan kemampuan untuk berkolaborasi dengan baik dan mendukung satu sama lain dalam situasi stres biasanya memiliki EQ yang lebih tinggi. Melacak perkembangan kinerja tim dapat memberikan informasi

berharga tentang dampak pelatihan EQ pada dinamika kelompok.

- 6) Tingkat Stres dan Kesehatan Mental Staf: Memonitor tingkat stres dan kesehatan mental staf juga merupakan KPI yang relevan. Survei kesehatan mental dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pengembangan EQ memengaruhi kesejahteraan psikologis tenaga medis. Pertanyaan dalam survei ini dapat mencakup seberapa sering merasa tertekan, cemas, atau terbakar (*burnout*) di tempat kerja. Menyediakan akses ke layanan kesehatan mental dan program dukungan dapat membantu staf merasa lebih nyaman dalam mengelola emosi dan, pada gilirannya, meningkatkan EQ.

c. Memantau dan Menyesuaikan KPI

Memantau KPI secara teratur sangat penting untuk mengevaluasi keberhasilan program pengembangan EQ. Rumah sakit harus menetapkan waktu tertentu untuk mengumpulkan data dan menganalisis hasilnya. Hal ini bisa dilakukan secara triwulanan atau tahunan, tergantung pada kebutuhan dan sumber daya yang tersedia. Ketika hasil pengukuran KPI menunjukkan kekuatan atau kelemahan tertentu dalam pengembangan EQ, manajemen dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan dalam program pelatihan atau intervensi lainnya.

d. Melibatkan Seluruh Organisasi

Agar KPI menjadi efektif, seluruh organisasi perlu terlibat dalam proses pengukuran dan pengembangan EQ. Keterlibatan manajemen puncak sangat penting untuk menciptakan budaya yang mendukung pengembangan keterampilan emosional. Selain itu, semua anggota tim harus merasa bahwa memiliki peran dalam mencapai KPI dan memahami dampak keterampilan emosional dalam praktiknya sehari-hari. Pelatihan dan komunikasi yang jelas mengenai pentingnya KPI akan membantu membangun kesadaran kolektif tentang pentingnya EQ di rumah sakit.





# BAB VII

## KETERAMPILAN KEPINTARAN EMOSIONAL

### A. Teknologi Medis yang Baru Muncul

Sektor perawatan kesehatan selalu menjadi yang terdepan dalam mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi biaya. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi medis telah berkembang pesat, menghadirkan era baru inovasi perawatan kesehatan yang merevolusi diagnostik, perawatan, dan hasil bagi pasien. Rumah sakit yang berbasis di militer, khususnya, mendapatkan keuntungan dari kemajuan ini karena sifatnya yang terspesialisasi dan permintaan akan perawatan yang efisien dan berkualitas tinggi di lingkungan yang terkadang terpencil atau menantang. Esai ini akan membahas lanskap teknologi medis yang sedang berkembang, membahas implikasi, manfaat, dan tantangan yang terkait dengan adopsinya.

#### 1. Evolusi Teknologi Medis

Secara historis, teknologi medis berevolusi dari peralatan sederhana, seperti stetoskop, menjadi mesin yang rumit seperti pemindai pencitraan resonansi magnetik (MRI). Akan tetapi, abad ke-21 telah menyaksikan pergeseran yang mendalam menuju kemajuan yang didorong oleh teknologi digital dan bioteknologi. Inovasi dalam kecerdasan buatan (AI), pembelajaran mesin (ML), bioteknologi, dan robotika mendorong perawatan kesehatan ke ranah yang lebih tepat, lebih personal, dan lebih efisien. Teknologi ini tidak hanya mengubah cara dokter dan rumah sakit beroperasi, tetapi juga mengubah pengalaman pasien, menawarkan diagnosis yang lebih dini, perawatan yang lebih personal, dan hasil yang lebih baik.

Rumah sakit yang berbasis di militer sangat cocok untuk mengadopsi inovasi ini karena fokus pada perawatan akut dan jangka panjang bagi anggota militer, veteran, dan keluarga. Lembaga-lembaga ini sering kali berada di garis depan teknologi, didukung oleh pendanaan pemerintah dan kebutuhan akan perawatan yang cepat, akurat, dan efisien dalam situasi yang menuntut.

## **2. AI dan Pembelajaran Mesin dalam Diagnostik**

Kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin (ML) telah memperoleh daya tarik luar biasa dalam bidang perawatan kesehatan, khususnya di bidang diagnostik. Algoritme AI dapat menganalisis sejumlah besar data medis, termasuk pemindaian pencitraan, hasil laboratorium, dan catatan pasien, untuk mengidentifikasi pola yang mungkin terlalu halus bagi mata manusia. Kemampuan ini sangat penting dalam radiologi, patologi, dan genomik, di mana presisi adalah yang terpenting. Misalnya, alat diagnostik berbasis AI kini dapat mendeteksi kanker stadium awal dari gambar medis dengan akurasi yang sebanding atau bahkan melebihi akurasi radiologis manusia.

Di rumah sakit berbasis militer, di mana populasi pasien mungkin mencakup personel yang terpapar bahaya atau cedera lingkungan yang unik, deteksi dini dan diagnosis yang tepat sangat penting untuk perawatan yang efektif. Selain itu, sistem yang didukung AI dapat dilatih untuk mengidentifikasi penyakit di daerah terpencil atau daerah yang kurang terlayani, sehingga menawarkan solusi untuk kesenjangan layanan kesehatan. Alat-alat ini dapat menganalisis gambar diagnostik dari perangkat seluler, sehingga memudahkan penyediaan perawatan di zona pertempuran atau rumah sakit lapangan yang aksesnya terbatas ke tenaga medis spesialis.

## **3. Teknologi yang Dapat Dikenakan dan Pemantauan Jarak Jauh**

Perangkat yang dapat dikenakan kini semakin umum digunakan dalam kehidupan sehari-hari, mulai dari pelacak kebugaran hingga jam tangan pintar yang memantau detak jantung. Namun, potensi perangkat yang dapat dikenakan dalam perawatan kesehatan jauh melampaui penggunaan konsumen. Dalam pengaturan klinis, teknologi yang dapat dikenakan digunakan untuk memantau tanda-tanda vital pasien secara terus-menerus, yang menawarkan data waktu nyata kepada penyedia

layanan kesehatan. Bagi rumah sakit yang berbasis di militer, hal ini sangat bermanfaat untuk memantau anggota militer yang sedang memulihkan diri dari cedera atau yang sedang menjalani rehabilitasi.

Pemantauan jarak jauh yang berkelanjutan membantu dokter melacak kemajuan pasien tanpa mengharuskan untuk tetap berada di rumah sakit, sehingga mengurangi perlunya perawatan di rumah sakit yang lama dan membebaskan sumber daya. Pemantauan jarak jauh juga memungkinkan deteksi dini potensi komplikasi. Misalnya, perangkat yang dapat dikenakan dapat memberi tahu staf medis tentang detak jantung yang tidak teratur atau masalah pernapasan, sehingga memungkinkan intervensi tepat waktu sebelum kondisi memburuk. Hal ini penting dalam lingkungan militer di mana perhatian medis yang cepat dapat berarti perbedaan antara hidup dan mati.

#### **4. Robotika dalam Bedah**

Penggunaan robotika dalam pembedahan merupakan salah satu kemajuan paling inovatif dalam bidang kedokteran modern. Sistem bedah robotik, seperti Sistem Bedah da Vinci, memungkinkan dokter bedah untuk melakukan prosedur invasif minimal dengan presisi yang belum pernah ada sebelumnya. Teknologi ini mencakup kamera 3D definisi tinggi dan instrumen miniatur yang dikendalikan oleh dokter bedah melalui konsol. Bagi rumah sakit militer, operasi dengan bantuan robot memiliki potensi khusus. Banyak personel militer menderita cedera traumatis yang memerlukan operasi rekonstruksi yang rumit, dan robot dapat meningkatkan ketepatan prosedur ini. Selain itu, operasi minimal invasif mengurangi waktu pemulihan, sehingga prajurit dapat kembali bertugas lebih cepat dan dengan komplikasi yang lebih sedikit.

Sistem robotik juga menawarkan potensi untuk operasi jarak jauh. Dalam situasi di mana personel militer ditempatkan di lokasi terpencil tanpa akses ke rumah sakit yang lengkap, seorang dokter bedah di lokasi lain secara teoritis dapat mengendalikan sistem robotik untuk melakukan operasi penyelamatan nyawa di lapangan. Meskipun teknologi ini masih dalam tahap awal, teknologi ini merupakan langkah signifikan menuju peningkatan layanan kesehatan militer di lingkungan terpencil.

## **5. Percetakan 3D dalam Layanan Kesehatan**

Percetakan 3D telah muncul sebagai teknologi transformatif dalam perawatan kesehatan, khususnya di bidang prostetik, perencanaan bedah, dan pengobatan yang dipersonalisasi. Dengan menggunakan pencetakan 3D, dokter dapat membuat implan khusus, anggota tubuh prostetik, dan bahkan jaringan bioprinting. Kemampuan untuk memproduksi barang-barang ini sesuai permintaan sangat bermanfaat dalam lingkungan militer, di mana respons cepat terhadap cedera sangat penting. Misalnya, seorang prajurit yang kehilangan anggota tubuhnya dalam pertempuran dapat dipasang prostetik cetak 3D khusus dalam waktu yang jauh lebih singkat dibandingkan dengan metode tradisional.

Penggunaan bahan yang biokompatibel memastikan bahwa prostetik ini tidak hanya fungsional tetapi juga nyaman bagi pasien. Selain itu, pencetakan 3D memungkinkan terciptanya model khusus pasien untuk perencanaan pembedahan. Dokter bedah dapat mencetak replika anatomi pasien dan menggunakannya untuk merencanakan prosedur yang rumit, sehingga mengurangi risiko dan meningkatkan hasil.

## **6. Penyuntingan Gen dan Teknologi CRISPR**

Pengeditan gen, khususnya melalui teknologi seperti CRISPR, berpotensi merevolusi pengobatan kelainan genetik, kanker, dan bahkan penyakit menular. CRISPR memungkinkan pengeditan DNA secara tepat, yang berpotensi mengoreksi mutasi genetik penyebab penyakit. Dalam perawatan kesehatan militer, penyuntingan gen dapat memiliki implikasi yang mendalam untuk merawat anggota militer yang terpapar racun lingkungan, radiasi, atau zat kimia. Selain itu, teknologi CRISPR suatu hari nanti dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan tubuh untuk memperbaiki dirinya sendiri setelah cedera, meningkatkan waktu pemulihan, dan mengurangi efek jangka panjang dari cedera traumatis. Namun, penggunaan penyuntingan gen pada manusia juga menimbulkan masalah etika, khususnya terkait potensi penyalahgunaan atau konsekuensi yang tidak diinginkan. Rumah sakit yang berbasis di militer, yang sering kali beroperasi di bawah pedoman etika dan peraturan yang ketat, perlu menghadapi tantangan ini dengan hati-hati karena teknologi penyuntingan gen semakin tersedia secara luas.

## **7. Telemedicine dan Perawatan Virtual**

Telemedicine telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, sebagian didorong oleh pandemi COVID-19. Kemampuan untuk berkonsultasi dengan penyedia layanan kesehatan dari jarak jauh menjadi penting dalam situasi di mana kunjungan langsung tidak memungkinkan, seperti selama karantina wilayah atau di daerah terpencil. Bagi rumah sakit militer, telemedicine sangat berharga. Anggota militer yang ditempatkan di lokasi terpencil atau di atas kapal dapat berkonsultasi dengan spesialis melalui panggilan video, memastikan bahwa menerima saran medis tepat waktu tanpa harus dievakuasi ke rumah sakit.

Telemedicine juga memfasilitasi perawatan lanjutan bagi veteran atau anggota militer yang sedang memulihkan diri dari cedera, sehingga dapat mengakses perawatan dari rumah daripada bepergian jauh ke rumah sakit militer. Selain itu, platform telemedicine dapat terintegrasi dengan teknologi baru lainnya, seperti AI dan perangkat yang dapat dikenakan, untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kesehatan pasien. Tingkat konektivitas ini meningkatkan kualitas perawatan dan memungkinkan intervensi proaktif berdasarkan data waktu nyata.

## **8. Tantangan dan Hambatan dalam Adopsi**

Meskipun teknologi medis yang baru muncul memiliki banyak manfaat, penerapannya dalam sistem perawatan kesehatan, termasuk rumah sakit militer, menghadapi beberapa tantangan. Biaya tinggi, perlunya pelatihan khusus, kendala regulasi, dan kekhawatiran tentang keamanan data pasien merupakan hambatan yang signifikan. Rumah sakit militer, meskipun sering kali memiliki pendanaan yang lebih baik daripada rumah sakit sipil, tetap perlu mempertimbangkan biaya jangka panjang untuk menerapkan teknologi baru. Selain itu, tenaga kesehatan profesional perlu menerima pelatihan berkelanjutan untuk menggunakan alat-alat baru ini secara efektif. Pertimbangan etika, khususnya terkait AI, penyuntingan gen, dan privasi data, juga harus dikelola dengan cermat.

## **B. Keterampilan Kecerdasan Emosional yang Diperlukan untuk Tenaga Medis**

Kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain. Dalam konteks rumah sakit militer, di mana tenaga medis seringkali dihadapkan pada situasi yang penuh tekanan, keterampilan EQ menjadi sangat penting. Berikut adalah beberapa keterampilan kecerdasan emosional yang diperlukan bagi tenaga medis untuk mengoptimalkan interaksi dengan pasien, rekan kerja, dan situasi kritis.

### **1. Pengenalan Emosi Diri Sendiri dan Orang Lain**

Pengenalan emosi diri sendiri dan orang lain adalah salah satu elemen paling fundamental dalam kecerdasan emosional (EQ). Dalam konteks rumah sakit, terutama rumah sakit militer yang penuh tekanan, kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi sangat penting untuk memberikan perawatan yang tepat, menjaga hubungan yang sehat di tempat kerja, serta menjaga kesejahteraan pribadi tenaga medis. Pengenalan emosi ini tidak hanya mencakup kesadaran akan emosi yang sedang dirasakan, tetapi juga kemampuan untuk mengelola emosi tersebut agar tidak berdampak negatif pada interaksi dengan pasien maupun rekan kerja.

#### **a. Pengenalan Emosi Diri Sendiri**

Salah satu langkah pertama dalam mengembangkan kecerdasan emosional adalah kesadaran diri, yakni kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi yang dialami. Dalam lingkungan rumah sakit yang sering kali penuh tekanan, tenaga medis sering menghadapi situasi yang memicu berbagai macam emosi, seperti stres, frustrasi, kelelahan, dan bahkan rasa takut. Menyadari ketika emosi-emosi ini muncul sangat penting agar tenaga medis tidak bertindak impulsif atau reaktif, tetapi dapat tetap tenang dan fokus pada tugasnya. Misalnya, seorang dokter atau perawat yang merasa stres mungkin menghadapi tantangan dalam memberikan perawatan yang terbaik bagi pasien. Dengan menyadari bahwa sedang mengalami stres, dapat mengambil langkah untuk mengelola emosi tersebut, seperti dengan beristirahat sejenak, melakukan teknik relaksasi, atau berbicara dengan kolega untuk meringankan beban mental.

Kemampuan untuk mengenali kapan emosi negatif mulai mempengaruhi kinerja adalah keterampilan penting yang dapat membantu menjaga kualitas perawatan medis dan kesejahteraan emosional tenaga medis. Selain itu, kesadaran diri juga memungkinkan tenaga medis untuk menyadari batasannya. Dalam situasi di mana beban kerja terlalu tinggi atau tuntutan pekerjaan menjadi berlebihan, tenaga medis yang memiliki kesadaran emosi yang baik dapat meminta bantuan atau delegasi tugas kepada kolega, daripada terus bekerja dalam keadaan yang tidak optimal. Ini tidak hanya meningkatkan kesejahteraan pribadi, tetapi juga memastikan bahwa pasien menerima perawatan yang lebih baik.

#### b. Mengelola Emosi yang Dikenali

Setelah mengenali emosi yang dirasakan, langkah berikutnya adalah mengelola emosi tersebut. Pengelolaan emosi adalah aspek penting dari kecerdasan emosional, terutama di rumah sakit militer di mana tekanan pekerjaan sangat tinggi dan keputusan harus diambil dengan cepat. Mengelola emosi seperti kecemasan, stres, dan kelelahan secara efektif dapat mencegah burnout (kelelahan mental yang berat) yang sering dialami oleh tenaga medis yang bekerja dalam lingkungan penuh tekanan. Pengelolaan emosi dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu metode yang efektif adalah melakukan teknik pernapasan dalam atau mindfulness untuk menenangkan pikiran dalam situasi yang intens.

Teknik ini dapat membantu tenaga medis menurunkan tingkat stres dalam hitungan menit, sehingga dapat kembali berfokus pada tugas tanpa terganggu oleh emosi yang tidak diinginkan. Selain itu, refleksi pribadi setelah menghadapi situasi yang penuh tekanan juga penting. Meluangkan waktu untuk mengevaluasi bagaimana perasaan setelah menjalani shift yang panjang atau setelah menghadapi situasi darurat dapat membantu tenaga medis memahami reaksi emosional dan merencanakan cara yang lebih baik untuk mengelolanya di masa depan. Pengelolaan emosi yang baik membantu menciptakan tenaga medis yang lebih resilien, yang mampu menghadapi tekanan dan tantangan pekerjaan dengan lebih tenang dan efisien.

#### c. Pengenalan Emosi Orang Lain

Kecerdasan emosional juga menuntut kemampuan untuk memahami emosi orang lain. Dalam rumah sakit militer, tenaga medis

berinteraksi dengan pasien yang sering kali berada dalam kondisi yang penuh ketidakpastian dan ketakutan. Dalam situasi ini, kemampuan untuk mengenali emosi pasien sangat penting untuk memberikan perawatan yang optimal dan empatik. Pasien mungkin tidak selalu dapat mengekspresikan perasaan dengan kata-kata. Oleh karena itu, tenaga medis yang memiliki EQ tinggi dapat membaca tanda-tanda non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, atau nada suara untuk memahami emosi pasien. Misalnya, seorang pasien yang tampak cemas atau takut sebelum menjalani prosedur medis mungkin membutuhkan dukungan emosional lebih dari sekadar penjelasan teknis tentang prosedur tersebut.

Menyadari ketakutan pasien dan memberikan dukungan dengan sikap empatik dapat membantu menurunkan kecemasan, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Selain itu, pengenalan emosi orang lain juga berlaku dalam interaksi dengan rekan kerja. Di lingkungan rumah sakit militer, di mana kerjasama tim sangat penting untuk keberhasilan misi medis, kemampuan untuk mengenali perasaan rekan kerja dapat membantu menciptakan hubungan kerja yang lebih kuat dan lebih harmonis. Misalnya, jika seorang rekan tampak kewalahan atau lelah, tenaga medis yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dapat menawarkan bantuan atau mendiskusikan cara untuk mendistribusikan beban kerja dengan lebih adil.

#### d. Tantangan dalam Mengenali Emosi Orang Lain

Mengenali emosi orang lain bukanlah tugas yang mudah, terutama dalam situasi di mana waktu terbatas dan beban kerja sangat tinggi. Di rumah sakit militer, di mana tenaga medis sering dihadapkan pada situasi yang penuh tekanan dan harus membuat keputusan cepat, sulit untuk meluangkan waktu guna memahami perasaan pasien atau rekan kerja. Dalam kondisi darurat, fokus utama mungkin tertuju pada tugas medis yang harus segera diselesaikan, sementara aspek emosional pasien atau rekan bisa terabaikan.

Untuk mengatasi tantangan ini, pelatihan kecerdasan emosional perlu menjadi bagian integral dari pendidikan dan pengembangan profesional tenaga medis. Pelatihan ini dapat membantu tenaga medis mengembangkan keterampilan untuk mengenali dan merespons emosi pasien dan rekan kerja, bahkan dalam situasi darurat. Dengan latihan yang tepat, tenaga medis dapat belajar untuk lebih peka terhadap tanda-

tanda emosional yang halus dan menerapkan pendekatan yang lebih empatik dalam setiap interaksi.

e. Solusi untuk Meningkatkan Pengenalan Emosi

Agar tenaga medis di rumah sakit militer dapat mengenali emosi dengan lebih baik, baik pada diri sendiri maupun orang lain, diperlukan beberapa langkah praktis. Pelatihan formal tentang kecerdasan emosional harus menjadi prioritas. Pelatihan ini harus mencakup cara mengenali emosi melalui tanda-tanda verbal dan non-verbal, serta bagaimana cara meresponsnya secara efektif. Tenaga medis harus didorong untuk melakukan refleksi diri secara teratur. Melalui refleksi ini, dapat mengevaluasi perasaan dan interaksi dengan pasien serta rekan kerja. Refleksi ini juga dapat dilakukan melalui diskusi kelompok, di mana tenaga medis dapat berbagi pengalaman dan belajar dari satu sama lain. Rumah sakit militer harus menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan EQ. Ini termasuk menyediakan waktu istirahat yang cukup dan mendukung kesejahteraan mental tenaga medis. Dalam lingkungan yang mendukung, tenaga medis akan merasa lebih mampu untuk fokus pada pengelolaan emosi sendiri dan pengenalan emosi pasien serta rekan kerja.

## **2. Pengelolaan Emosi**

Pengelolaan emosi merupakan keterampilan krusial bagi tenaga medis, terutama dalam lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit militer. Dalam situasi darurat, seperti ketika merawat pasien yang terluka parah akibat konflik, reaksi emosional yang tidak terkontrol dapat berakibat fatal, baik bagi pasien maupun bagi tenaga medis itu sendiri. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengenali dan mengendalikan emosi adalah aspek fundamental dalam memberikan perawatan medis yang efektif dan responsif.

Salah satu langkah awal dalam pengelolaan emosi adalah kesadaran akan emosi sendiri. Tenaga medis perlu dapat mengenali perasaan, baik dalam situasi yang tenang maupun saat menghadapi tekanan tinggi. Misalnya, dalam keadaan darurat, seseorang mungkin merasakan kecemasan, ketakutan, atau frustrasi. Dengan mengenali emosi ini, tenaga medis dapat lebih mudah untuk mengelola reaksinya dan mencegah reaksi impulsif yang dapat mengganggu proses pengambilan keputusan. Kesadaran ini dapat dicapai melalui latihan

mindfulness, yang mengajarkan individu untuk hadir dalam momen saat ini tanpa menghakimi. Praktik ini dapat membantu tenaga medis untuk tetap tenang dan tidak terjebak dalam perasaan negatif yang dapat memengaruhi kinerja.

Teknik pernapasan dalam juga menjadi alat yang efektif dalam pengelolaan emosi. Ketika menghadapi situasi stres, pernapasan sering kali menjadi cepat dan dangkal, yang dapat memperburuk kecemasan. Mengajarkan tenaga medis untuk menggunakan teknik pernapasan yang dalam dan teratur dapat membantunya menenangkan diri dan memfokuskan pikiran. Misalnya, dengan menghirup dalam-dalam melalui hidung, menahan napas sejenak, dan kemudian mengeluarkan napas perlahan-lahan melalui mulut, dapat membantu meredakan ketegangan dan meningkatkan konsentrasi.

Relaksasi juga merupakan aspek penting dalam pengelolaan emosi. Melalui teknik relaksasi, seperti relaksasi otot progresif, tenaga medis dapat belajar untuk melepaskan ketegangan fisik yang sering kali terkait dengan stres emosional. Dengan melakukan relaksasi secara teratur, dapat meningkatkan kemampuan untuk tetap tenang dalam situasi sulit. Misalnya, sebelum menghadapi prosedur medis yang menegangkan, tenaga medis dapat melakukan beberapa latihan relaksasi untuk mempersiapkan diri secara mental dan emosional.

Pentingnya pengelolaan emosi tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mempengaruhi lingkungan kerja secara keseluruhan. Ketika tenaga medis mampu mengelola emosi dengan baik, akan dapat berinteraksi dengan lebih efektif dengan rekan kerja dan pasien. Ini menciptakan suasana kerja yang lebih positif dan kolaboratif, yang sangat penting dalam konteks rumah sakit militer di mana kerjasama antar tim medis sering kali menjadi kunci untuk menyelamatkan nyawa.

### **3. Empati**

Empati adalah kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, serta berusaha untuk melihat dunia dari perspektif. Dalam konteks rumah sakit militer, di mana tenaga medis sering berhadapan dengan pasien yang mengalami trauma fisik dan emosional akibat konflik, empati menjadi keterampilan yang sangat penting. Pasien-pasien ini tidak hanya menderita luka fisik, tetapi juga sering kali

mengalami dampak psikologis yang dalam, seperti stres pasca-trauma (PTSD), kecemasan, dan depresi. Dengan menunjukkan empati, tenaga medis dapat membantu pasien merasa lebih diperhatikan dan dipahami, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman perawatan dan mendukung proses penyembuhan.

Mengembangkan empati dalam pelayanan kesehatan tidak hanya memberikan manfaat bagi pasien, tetapi juga bagi tenaga medis itu sendiri. Ketika tenaga medis mampu berhubungan dengan pasien secara emosional, cenderung lebih terlibat dalam perawatan pasien dan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Ini juga dapat mengurangi risiko burnout, yang merupakan masalah umum di lingkungan medis yang penuh tekanan. Membangun keterampilan empati melibatkan beberapa pendekatan praktis yang dapat diterapkan oleh tenaga medis.

Salah satu cara paling efektif untuk mengembangkan empati adalah melalui latihan aktif mendengarkan. Ini melibatkan memberikan perhatian penuh kepada pasien saat ia berbicara tentang pengalaman dan perasaannya. Dalam praktiknya, ini berarti menghilangkan gangguan, seperti telepon atau interupsi, dan menciptakan lingkungan yang aman di mana pasien merasa nyaman untuk berbagi. Tenaga medis harus menggunakan kontak mata yang baik, mengangguk sebagai tanda pemahaman, dan tidak terburu-buru untuk memberikan solusi sebelum pasien menyelesaikan ceritanya. Dengan cara ini, tenaga medis tidak hanya menunjukkan bahwa ia peduli, tetapi juga mendapatkan informasi yang lebih dalam yang dapat membantu dalam merencanakan perawatan yang lebih efektif.

Membangun empati juga melibatkan refleksi diri. Tenaga medis perlu mengevaluasi sikap dan persepsi terhadap pasien. Mengatasi prasangka atau stereotip yang mungkin ada adalah langkah penting dalam menciptakan hubungan yang empatik. Melalui sesi pelatihan atau diskusi kelompok, tenaga medis dapat membahas pengalaman dan mendengar pandangan orang lain, yang dapat membantu memperluas pemahaman tentang berbagai latar belakang dan tantangan yang dihadapi oleh pasien.

Praktik-praktik ini sangat penting di lingkungan rumah sakit militer, di mana ketegangan dan stres tinggi sering terjadi. Ketika tenaga medis menunjukkan empati, pasien cenderung merasa lebih tenang dan percaya diri, yang memungkinkan untuk lebih terbuka tentang

kondisinya. Ini juga dapat meningkatkan komunikasi antara pasien dan tenaga medis, yang sangat penting dalam situasi di mana informasi akurat diperlukan untuk memberikan perawatan yang tepat.

#### **4. Keterampilan Sosial**

Keterampilan sosial merupakan kemampuan penting yang diperlukan tenaga medis di rumah sakit militer untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik dalam tim multidisiplin. Dalam lingkungan yang penuh tekanan, seperti saat menangani pasien yang terluka akibat konflik, keterampilan sosial yang baik membantu tenaga medis dalam membangun hubungan kerja yang positif dengan rekan kerja, pasien, dan keluarga pasien. Kemampuan untuk berkolaborasi dan berkomunikasi secara efektif sangat penting, terutama dalam situasi darurat di mana pengambilan keputusan cepat diperlukan. Dengan keterampilan sosial yang kuat, tenaga medis dapat berbagi informasi penting tentang kondisi pasien dengan lebih cepat dan akurat, yang berdampak langsung pada kualitas perawatan.

Keterampilan sosial juga memainkan peran krusial dalam menyampaikan informasi kepada pasien dan keluarganya. Ketika pasien berada dalam situasi yang menegangkan, komunikasi yang baik dari tenaga medis dapat membantunya merasa lebih diperhatikan dan dipahami, sehingga meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, tenaga medis yang memiliki keterampilan sosial yang baik lebih mampu menangani konflik yang mungkin muncul di lingkungan kerja, baik antara anggota tim medis maupun dengan pasien. Dengan pendekatan yang konstruktif terhadap konflik, dapat menjaga hubungan kerja yang positif dan mengurangi dampak negatif terhadap proses perawatan. Namun, pengembangan keterampilan sosial tidaklah mudah. Beban kerja yang tinggi di rumah sakit militer sering kali menyebabkan kelelahan emosional pada tenaga medis, yang dapat memengaruhi kemampuan untuk berinteraksi secara positif.

Pada situasi stres tinggi, tenaga medis mungkin tidak memiliki waktu atau energi untuk berkomunikasi dengan baik, dan hal ini dapat menyebabkan kesalahpahaman atau konflik. Selain itu, pendidikan medis tradisional sering kali lebih menekankan pada keterampilan teknis, seperti diagnosis dan perawatan klinis, sementara pengembangan keterampilan interpersonal terkadang terabaikan. Meskipun

keterampilan sosial merupakan aspek penting dalam memberikan perawatan yang berkualitas, banyak tenaga medis tidak dilatih secara khusus untuk menghadapinya, sehingga kurang siap menghadapi tantangan dalam interaksi sosial. Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi rumah sakit militer untuk mengimplementasikan program pelatihan keterampilan sosial. Pelatihan tersebut dapat mencakup teknik komunikasi yang efektif, cara memberikan umpan balik konstruktif, mendengarkan secara aktif, dan menyelesaikan konflik.

Meskipun memerlukan waktu dan sumber daya, investasi dalam pelatihan ini dapat memberikan hasil jangka panjang, seperti peningkatan kepuasan pasien dan produktivitas tim. Dengan mengembangkan keterampilan sosial, tenaga medis akan lebih siap untuk berkolaborasi dalam tim, menangani situasi sulit, dan memberikan pengalaman perawatan yang lebih baik bagi pasien. Pada akhirnya, keterampilan sosial yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja tenaga medis tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, di mana komunikasi terbuka dan kerja sama dapat berkembang, menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam proses perawatan.

## **5. Pengambilan Keputusan yang Etis**

Pengambilan keputusan yang etis merupakan salah satu aspek penting dalam praktik tenaga medis di rumah sakit militer, terutama mengingat situasi yang sering kali penuh tekanan dan kompleks. Tenaga medis dihadapkan pada berbagai pilihan yang dapat memengaruhi kesejahteraan pasien secara langsung, sehingga penting untuk memiliki keterampilan kecerdasan emosional (EQ) yang baik. EQ yang tinggi memungkinkan tenaga medis untuk memahami dan mempertimbangkan emosi sendiri serta emosi pasien saat membuat keputusan. Dalam konteks ini, tenaga medis harus dilatih untuk mengenali semua faktor yang memengaruhi pengambilan keputusan, termasuk pertimbangan etis, perasaan pasien, dan kemungkinan konsekuensi dari tindakan yang diambil. Misalnya, ketika seorang dokter dihadapkan pada situasi darurat di mana sumber daya medis terbatas, harus mempertimbangkan banyak hal sebelum mengambil keputusan.

Dokter juga perlu memahami dampak emosional dari pilihan yang dibuat. Mengabaikan aspek emosional dapat menyebabkan

ketidakpuasan pasien dan dampak negatif lainnya, seperti meningkatnya rasa cemas dan ketidakberdayaan pada pasien dan keluarganya. Dalam situasi seperti ini, keterampilan pengambilan keputusan yang baik memungkinkan tenaga medis untuk menavigasi dilema etis dengan lebih efektif, dapat menggunakan pendekatan berbasis nilai untuk mengevaluasi situasi dan mencari solusi yang seimbang, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan medis tetapi juga mempertimbangkan keinginan dan perasaan pasien. Dengan adanya keterampilan EQ yang kuat, tenaga medis lebih mampu berempati dan mendengarkan kebutuhan pasien, serta mempertimbangkan nilai-nilai pribadi dan etika yang terlibat dalam keputusan yang diambil.

Keterampilan ini dapat dilatih melalui simulasi situasi yang melibatkan dilema etis, diskusi kelompok, dan pembelajaran berbasis pengalaman. Selain itu, penting juga untuk menciptakan budaya organisasi yang mendukung, di mana tenaga medis merasa aman untuk membahas dilema etis yang dihadapi dan meminta umpan balik dari rekan kerja. Ini akan mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi dalam pengambilan keputusan, serta memberikan ruang bagi refleksi dan pengembangan diri. Dalam prakteknya, pengambilan keputusan yang etis tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga aspek manusiawi. Ketika tenaga medis mampu mengintegrasikan keterampilan EQ dalam pengambilan keputusan, tidak hanya berfokus pada hasil klinis, tetapi juga menciptakan pengalaman perawatan yang lebih baik bagi pasien dan keluarganya.

Kemampuan untuk mengambil keputusan yang etis secara efektif akan meningkatkan kualitas perawatan dan membangun kepercayaan antara tenaga medis dan pasien. Secara keseluruhan, pengembangan keterampilan EQ dalam konteks pengambilan keputusan yang etis merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit militer. Dengan memfokuskan pada pelatihan dan penciptaan lingkungan yang mendukung, tenaga medis dapat menjadi lebih siap dalam menghadapi tantangan yang kompleks, mengambil keputusan yang tidak hanya tepat secara klinis tetapi juga etis dan penuh empati.

## **C. Tantangan dalam Menerapkan Kecerdasan Emosional di Rumah Sakit Militer**

Kecerdasan emosional (EQ) semakin diakui sebagai elemen penting dalam meningkatkan kinerja tenaga medis, terutama di lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit militer. Meskipun pentingnya EQ telah diakui, penerapannya dalam praktik sehari-hari sering kali menemui berbagai tantangan. Dalam pembahasan ini, akan membahas hambatan yang mungkin dihadapi tenaga medis dalam mengembangkan dan menerapkan EQ, serta solusi potensial untuk mengatasi tantangan tersebut.

### **1. Budaya Organisasi yang Kaku**

Budaya organisasi yang kaku dan hierarkis merupakan salah satu tantangan terbesar dalam menerapkan kecerdasan emosional (EQ) di rumah sakit militer. Lingkungan militer, yang didasarkan pada struktur komando yang ketat, menuntut ketaatan pada instruksi dari atasan tanpa banyak ruang untuk masukan atau diskusi dari bawahan. Dalam kondisi ini, tenaga medis sering merasa bahwa ia tidak memiliki kebebasan untuk mengekspresikan emosi, kekhawatiran, atau gagasan, juga mungkin merasa tertekan untuk selalu menunjukkan kekuatan dan ketangguhan, sesuai dengan nilai-nilai militer yang menuntut ketahanan dan kedisiplinan tinggi. Sikap ini dapat membatasi kemampuan untuk berhubungan secara emosional dengan pasien dan rekan kerja, yang merupakan aspek penting dari kecerdasan emosional.

Pada konteks pelayanan kesehatan, kemampuan tenaga medis untuk berempati, merespons dengan penuh perasaan, dan memahami emosi pasien sangatlah penting. Kaku dan terbatasnya budaya organisasi dapat menyebabkan tenaga medis merasa teralienasi dan tertekan, sehingga enggan mengekspresikan perasaannya atau meminta bantuan ketika menghadapi kesulitan emosional. Hal ini dapat berdampak negatif pada kualitas interaksinya dengan pasien, yang mungkin merasa diabaikan secara emosional. Selain itu, tekanan untuk selalu tampil kuat juga dapat menghambat kolaborasi efektif antara tenaga medis, karena mungkin merasa enggan untuk mengakui kelemahan atau meminta dukungan dari rekan-rekan kerja.

Solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan budaya organisasi yang kaku ini adalah dengan mengubah pendekatan kepemimpinan di rumah sakit militer agar lebih inklusif dan mendukung pengembangan EQ. Pelatihan kepemimpinan yang menekankan pentingnya kecerdasan emosional dan komunikasi terbuka dapat membantu para pemimpin militer memahami pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang empatik. Melalui pelatihan ini, dapat belajar bagaimana mendukung staf medis dalam mengekspresikan emosi, serta memberikan ruang bagi tenaga medis untuk memberikan masukan tanpa rasa takut akan hukuman atau stigma.

Forum atau ruang diskusi internal dapat difasilitasi di rumah sakit untuk memungkinkan tenaga medis berbagi pengalaman, perasaan, dan tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari. Forum ini dapat menjadi tempat yang aman di mana dapat mengekspresikan emosi dan mendapatkan dukungan dari rekan kerja dan atasan. Dengan adanya komunikasi yang lebih terbuka, diharapkan tenaga medis akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk terlibat secara emosional, baik dengan pasien maupun dengan rekan kerja. Langkah-langkah ini, jika diterapkan secara konsisten, dapat membantu mengubah budaya organisasi rumah sakit militer menjadi lebih inklusif dan mendukung perkembangan kecerdasan emosional di kalangan tenaga medis.

## **2. Stres dan Beban Kerja yang Tinggi**

Lingkungan rumah sakit militer sering kali penuh tekanan karena beban kerja yang tinggi dan situasi darurat yang membutuhkan keputusan cepat dan tepat. Stres yang dihadapi oleh tenaga medis dalam lingkungan ini bisa sangat intens, terutama saat harus menangani banyak pasien dalam kondisi darurat atau kritis. Tekanan ini sering kali menurunkan kemampuan tenaga medis untuk fokus pada pengelolaan emosi, baik emosi sendiri maupun emosi pasien yang dirawat. Dalam situasi yang penuh tekanan, tenaga medis sering terpaksa mengesampingkan perasaannya dan berfokus sepenuhnya pada tuntutan pekerjaan yang mendesak. Hal ini, meskipun diperlukan untuk menjaga efisiensi dan ketepatan penanganan, bisa menyebabkan pengabaian terhadap aspek penting dari kecerdasan emosional (EQ), seperti empati dan kesadaran emosional.

Beban kerja yang berat dan berkelanjutan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional, yang dikenal sebagai burnout, sebuah kondisi yang semakin banyak dialami oleh tenaga medis di seluruh dunia. Burnout tidak hanya mengurangi efektivitas kerja, tetapi juga dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara tenaga medis dengan pasien. Ketika tenaga medis merasa tertekan, cenderung menjadi lebih kurang responsif terhadap kebutuhan emosional pasien, yang dapat memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, ketegangan emosional yang tidak dikelola dengan baik dapat memicu konflik internal dan memperburuk komunikasi antara rekan kerja, yang pada akhirnya merusak kinerja tim secara keseluruhan.

Salah satu solusi untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan menyediakan program dukungan kesehatan mental yang menyeluruh bagi tenaga medis. Program ini harus mencakup pelatihan manajemen stres yang dirancang khusus untuk tenaga medis di rumah sakit militer, seperti teknik relaksasi, mindfulness, dan latihan pernapasan. Teknik-teknik ini dapat membantu tenaga medis mengelola stres, meningkatkan fokus, dan menjaga kesejahteraan emosional di tengah tekanan pekerjaan yang berat. Dengan belajar untuk mengelola stres secara efektif, tenaga medis akan lebih mampu mempertahankan keseimbangan emosional dan merespons pasien serta rekan kerja dengan lebih baik, bahkan dalam situasi yang penuh tekanan.

Penting juga bagi rumah sakit militer untuk memberikan waktu istirahat yang cukup bagi tenaga medis. Istirahat yang memadai sangat penting untuk memulihkan tenaga dan menjaga kesehatan mental. Ketika tenaga medis diberi kesempatan untuk beristirahat secara teratur, akan lebih siap secara fisik dan emosional untuk menghadapi tuntutan pekerjaan yang berat. Selain itu, menyediakan akses ke dukungan psikologis, seperti konseling atau terapi, juga dapat membantu tenaga medis dalam menghadapi tantangan emosional yang dialami dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan kombinasi pelatihan manajemen stres, waktu istirahat yang cukup, dan dukungan psikologis, rumah sakit militer dapat membantu mengurangi beban kerja emosional tenaga medis. Hal ini akan meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan dan memungkinkan untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pasien tanpa mengorbankan kesehatan mental dan emosional sendiri.

### **3. Kurangnya Pelatihan Kecerdasan Emosional**

Kurangnya pelatihan formal tentang kecerdasan emosional (EQ) menjadi tantangan besar dalam dunia medis, termasuk di rumah sakit militer. Banyak tenaga medis, baik dokter maupun perawat, tidak mendapatkan pengetahuan atau keterampilan untuk mengembangkan EQ selama masa pendidikan. Fokus utama dalam pendidikan medis sering kali tertuju pada aspek klinis dan teknis, seperti diagnosa penyakit, prosedur operasi, dan penanganan pasien secara fisik. Sementara itu, keterampilan emosional yang mencakup kemampuan untuk mengelola emosi sendiri, memahami emosi pasien, serta berkomunikasi secara efektif dalam situasi yang penuh tekanan sering diabaikan atau tidak dianggap prioritas.

Akibat dari kurangnya pelatihan EQ ini adalah tenaga medis mungkin kurang peka terhadap kebutuhan emosional pasien, yang bisa memengaruhi kualitas interaksi antaranya. Dalam lingkungan rumah sakit, di mana pasien sering berada dalam kondisi fisik dan emosional yang rentan, tenaga medis perlu memiliki kemampuan untuk menunjukkan empati, memahami kecemasan pasien, dan merespons dengan sensitivitas. Tanpa keterampilan EQ yang memadai, tenaga medis dapat kesulitan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien, yang pada gilirannya dapat memengaruhi hasil perawatan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, ketidakmampuan dalam mengelola emosi sendiri dalam situasi yang penuh tekanan dapat menyebabkan stres berkepanjangan, burnout, atau ketegangan antar tenaga medis, yang semuanya bisa merusak kinerja tim dan layanan kesehatan secara keseluruhan.

Solusi untuk mengatasi masalah ini adalah dengan mengintegrasikan pelatihan kecerdasan emosional ke dalam program pendidikan dan pengembangan profesional tenaga medis di rumah sakit militer. Pelatihan ini seharusnya tidak hanya sebatas teori, tetapi juga melibatkan berbagai metode interaktif dan praktis yang memungkinkan tenaga medis untuk belajar dan berlatih dalam situasi nyata. Misalnya, workshop tentang EQ dapat diadakan secara rutin, di mana tenaga medis diajari cara mengenali dan mengelola emosi, serta bagaimana memahami dan menanggapi emosi pasien secara efektif. Sesi simulasi juga dapat digunakan untuk menciptakan skenario medis yang menantang secara

emosional, di mana tenaga medis dilatih untuk merespons dengan tepat tanpa mengesampingkan aspek emosional dari perawatan.

Penting juga untuk mendorong mentor di rumah sakit untuk berbagi pengalaman terkait pengelolaan emosi dalam situasi medis. Mentor yang sudah berpengalaman dapat memberikan panduan dan praktik terbaik dalam mengelola emosi di bawah tekanan, serta bagaimana cara membangun hubungan yang baik dengan pasien melalui empati dan komunikasi yang efektif. Sesi refleksi yang terstruktur, di mana tenaga medis dapat mengevaluasi pengalaman emosional dalam pekerjaan sehari-hari, juga bisa sangat membantu dalam meningkatkan kesadaran emosional.

Dengan mengintegrasikan pelatihan EQ dalam program pelatihan dan pengembangan profesional, rumah sakit militer dapat membantu tenaga medis mengembangkan keterampilan emosional yang penting untuk memberikan perawatan yang komprehensif dan berbasis empati. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas hubungan antara tenaga medis dan pasien, tetapi juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mendukung di mana tenaga medis mampu mengelola stres dan bekerja sama dengan lebih baik. Dengan demikian, pelatihan EQ akan menjadi investasi jangka panjang yang berdampak positif pada kesejahteraan tenaga medis dan kualitas perawatan di rumah sakit militer.

#### **4. Perbedaan Budaya dan Nilai**

Perbedaan budaya dan nilai merupakan tantangan signifikan dalam penerapan kecerdasan emosional (EQ) di lingkungan rumah sakit militer. Tenaga medis di rumah sakit militer sering kali menghadapi pasien yang berasal dari berbagai latar belakang sosial, budaya, dan agama yang berbeda. Setiap pasien membawa nilai-nilai, norma, dan keyakinan yang unik, yang memengaruhi caranya memahami dan mengekspresikan emosi, harapan terhadap perawatan medis, serta bagaimana berinteraksi dengan tenaga medis. Ketidakhahaman terhadap aspek-aspek ini dapat menghambat kemampuan tenaga medis untuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kualitas perawatan.

Sebagai contoh, beberapa budaya mungkin memiliki cara yang berbeda dalam mengekspresikan rasa sakit atau ketidaknyamanan. Di

beberapa budaya, pasien mungkin enggan menunjukkan rasa sakit karena dianggap sebagai tanda kelemahan, sementara dalam budaya lain, mengekspresikan emosi secara terbuka dianggap wajar. Jika tenaga medis tidak memahami konteks budaya ini, bisa salah menilai kondisi pasien atau tidak mampu memberikan dukungan emosional yang sesuai. Hal ini dapat menciptakan jarak emosional antara pasien dan tenaga medis, yang pada akhirnya bisa merusak kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam menerima perawatan.

Perbedaan nilai-nilai agama dan keyakinan spiritual juga dapat memengaruhi preferensi pasien dalam hal perawatan medis. Misalnya, beberapa pasien mungkin memiliki pantangan agama terhadap prosedur medis tertentu atau membutuhkan dukungan spiritual selama proses penyembuhan. Tanpa pengetahuan tentang nilai-nilai ini, tenaga medis mungkin mengalami kesulitan dalam memahami kebutuhan emosional dan spiritual pasien, yang dapat memengaruhi efektivitas perawatan. Untuk mengatasi tantangan ini, rumah sakit militer perlu memberikan pelatihan budaya kepada tenaga medis. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang perbedaan budaya serta cara-cara efektif untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan pasien dari berbagai latar belakang. Sesi pelatihan tentang komunikasi lintas budaya dapat membantu tenaga medis memahami bagaimana bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan norma komunikasi lainnya bervariasi di antara budaya yang berbeda. Pelatihan ini juga dapat mencakup topik tentang sensitivitas budaya, di mana tenaga medis diajarkan untuk menghormati perbedaan keyakinan dan norma tanpa menghakimi atau membuat asumsi yang tidak tepat.

Teknik membangun kepercayaan juga penting dalam pelatihan ini, karena kepercayaan adalah landasan dari hubungan dokter-pasien yang efektif. Tenaga medis perlu belajar cara menghargai perspektif budaya pasien, serta cara menciptakan lingkungan yang aman di mana pasien merasa nyaman untuk berbagi kekhawatiran. Dalam banyak kasus, penyesuaian kecil dalam cara berkomunikasi atau menangani situasi dapat membuat perbedaan besar dalam menciptakan hubungan yang saling menghormati antara pasien dan tenaga medis.

Dengan pemahaman yang lebih baik terhadap perbedaan budaya dan nilai-nilai pasien, tenaga medis di rumah sakit militer akan lebih siap untuk menyesuaikan pendekatannya dalam memberikan perawatan yang

sesuai secara emosional dan kultural. Ini akan memperkuat penerapan EQ dalam praktik klinis, karena tenaga medis dapat lebih efektif dalam menunjukkan empati, menghormati kebutuhan emosional dan spiritual pasien, serta memberikan perawatan yang lebih holistik dan personal. Meningkatkan sensitivitas budaya juga akan membantu rumah sakit menciptakan lingkungan perawatan yang inklusif, di mana semua pasien merasa dihargai dan didengar, terlepas dari latar belakang.

## **5. Resistensi terhadap Perubahan**

Resistensi terhadap perubahan adalah salah satu tantangan utama dalam menerapkan kecerdasan emosional (EQ) di rumah sakit militer. Banyak tenaga medis yang telah terbiasa dengan metode kerja tradisional, di mana fokus utama adalah pada tugas-tugas teknis dan operasional yang dianggap esensial dalam perawatan kesehatan. Bagi sebagian tenaga medis, konsep kecerdasan emosional, yang berfokus pada pengelolaan emosi dan interaksi interpersonal, mungkin tampak tidak relevan atau bahkan membebani, mungkin merasa bahwa memperhatikan emosi dan hubungan interpersonal dapat mengalihkan perhatian dari tugas-tugas klinis yang dianggap lebih mendesak atau teknis, seperti diagnosa penyakit, prosedur bedah, atau manajemen darurat medis.

Keraguan ini juga sering kali muncul karena kurangnya pemahaman mengenai bagaimana EQ berperan penting dalam mendukung perawatan pasien. Tenaga medis yang skeptis mungkin memandang bahwa prioritas utamanya adalah memberikan perawatan medis yang cepat dan tepat, tanpa menyadari bahwa kecerdasan emosional dapat membantu meningkatkan hubungan dengan pasien dan rekan kerja, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas perawatan itu sendiri. Ketika EQ tidak dilihat sebagai bagian dari keterampilan profesional yang diperlukan, resistensi terhadap pelatihan atau perubahan budaya yang mendukung pengembangan EQ menjadi semakin kuat.

Untuk mengatasi resistensi ini, pendekatan yang paling efektif adalah dengan menyediakan bukti empiris yang menunjukkan manfaat nyata dari kecerdasan emosional dalam lingkungan medis. Banyak penelitian telah menunjukkan bahwa tenaga medis yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung memiliki hubungan yang

lebih baik dengan pasien, yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi hasil perawatan secara positif. Selain itu, EQ juga berhubungan dengan peningkatan kepuasan kerja di kalangan tenaga medis, karena kemampuan mengelola stres dan emosi dapat membantunya mengatasi tekanan kerja yang tinggi dan mencegah burnout. Membahas data dan studi kasus yang menunjukkan bagaimana penerapan EQ dapat menghasilkan peningkatan efisiensi, kualitas layanan, dan kesejahteraan tenaga medis dapat membantu mengurangi skeptisisme.

Pendekatan lain yang dapat digunakan untuk mengatasi resistensi adalah dengan melibatkan tenaga medis dalam proses perencanaan dan implementasi pelatihan EQ. Ketika tenaga medis merasa bahwa ia memiliki peran aktif dalam menentukan bagaimana pelatihan ini disusun dan diterapkan, cenderung merasa lebih terlibat dan lebih terbuka terhadap perubahan. Memberikan ruang untuk menyuarakan kekhawatiran, berbagi pengalaman, serta memberikan masukan dalam proses ini dapat mengurangi resistensi dan meningkatkan rasa memiliki. Melibatkan pimpinan dan mentor yang berpengalaman dalam EQ juga dapat membantu memodelkan perilaku yang diharapkan dan mendorong tenaga medis lain untuk lebih terbuka terhadap perubahan.

Pelatihan EQ tidak dipandang sebagai tambahan beban kerja, melainkan sebagai alat yang dapat mempermudah pekerjaannya. Menekankan bagaimana EQ dapat membantu tenaga medis mengelola interaksi sulit dengan pasien, rekan kerja, atau bahkan situasi krisis secara lebih efektif dapat membuat konsep EQ lebih relevan. Dengan demikian, dapat melihat EQ sebagai keterampilan penting yang melengkapi kompetensi teknis, bukan sebagai sesuatu yang terpisah atau bertentangan. Pada akhirnya, perubahan budaya yang mendukung penerapan EQ dalam lingkungan rumah sakit militer memerlukan pendekatan yang strategis dan berkelanjutan. Melalui edukasi, bukti empiris, serta partisipasi aktif dari tenaga medis dalam proses implementasi, resistensi terhadap perubahan dapat diminimalisir, sehingga EQ dapat diterima sebagai bagian integral dari praktik medis yang holistik dan berfokus pada kesejahteraan pasien dan tenaga medis itu sendiri.

## **6. Pengaruh Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal, terutama tekanan dari atasan dan kebijakan institusi, sangat berpengaruh terhadap kemampuan tenaga medis dalam menerapkan kecerdasan emosional (EQ) di rumah sakit militer. Dalam banyak kasus, tenaga medis bekerja di bawah tekanan waktu dan beban kerja yang tinggi, serta dipengaruhi oleh keputusan dari hierarki yang kaku dan instruksi yang sering kali lebih berfokus pada efisiensi teknis dan hasil klinis dibandingkan dengan aspek emosional dari perawatan. Jika lingkungan kerja tidak mendukung atau bahkan mengabaikan pentingnya EQ, tenaga medis mungkin merasa bahwa pengembangan keterampilan ini bukanlah prioritas dan lebih baik difokuskan pada pemenuhan tuntutan teknis yang lebih mendesak.

Tekanan dari atasan yang cenderung menekankan kepatuhan terhadap aturan, target kinerja, dan prosedur operasional standar (SOP) yang ketat juga dapat membatasi ruang bagi tenaga medis untuk mengekspresikan atau mengelola emosi secara efektif. Dalam situasi seperti ini, perhatian terhadap aspek emosional dalam interaksi dengan pasien dan rekan kerja sering kali dianggap tidak relevan, bahkan dianggap mengganggu efisiensi kerja. Akibatnya, tenaga medis mungkin tidak termotivasi untuk mengembangkan EQ, karena merasa bahwa keterampilan tersebut tidak dihargai atau diakui sebagai bagian penting dari keberhasilan pekerjaan.

Kebijakan institusi yang tidak memberikan penghargaan atau pengakuan terhadap tenaga medis yang menerapkan EQ dalam praktiknya juga dapat menurunkan motivasi. Jika tenaga medis merasa bahwa kontribusinya dalam aspek emosional dan interpersonal tidak diperhatikan atau dinilai, cenderung lebih fokus pada pencapaian target teknis yang dianggap lebih langsung berhubungan dengan karier dan penilaian kinerja. Dalam lingkungan seperti ini, EQ berisiko diabaikan, karena tidak terlihat sebagai keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai kesuksesan profesional.

Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi manajemen rumah sakit militer untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung penerapan EQ. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan menetapkan kebijakan institusi yang secara eksplisit menekankan pentingnya EQ dalam perawatan kesehatan. Kebijakan ini harus mencakup pedoman yang mendukung komunikasi yang empatik dan

pengelolaan emosi, baik dalam interaksi dengan pasien maupun dalam kolaborasi antar tenaga medis. Dengan menjadikan EQ sebagai bagian dari standar operasional, tenaga medis akan lebih terdorong untuk mengembangkan dan menerapkan keterampilan tersebut.

Penting bagi manajemen untuk memberikan penghargaan atau pengakuan kepada tenaga medis yang menunjukkan kecerdasan emosional dalam praktiknya. Penghargaan semacam ini dapat berupa apresiasi formal, seperti penghargaan bulanan atau tahunan, ataupun pengakuan informasional dari pimpinan yang menghargai usaha tenaga medis dalam menjaga keseimbangan antara kecerdasan teknis dan emosional. Dengan demikian, EQ akan dipandang sebagai keterampilan yang tidak hanya dihargai secara moral, tetapi juga dapat memberikan dampak positif pada perkembangan karier.

Manajemen juga perlu berkolaborasi dengan tenaga medis dalam membangun budaya organisasi yang lebih mendukung EQ. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan kepemimpinan dan pengembangan keterampilan manajerial yang menekankan pentingnya EQ, serta menyediakan ruang bagi tenaga medis untuk berbagi pengalaman dan membahas tantangan yang dihadapi dalam mengelola emosi. Dengan lingkungan kerja yang lebih mendukung, tenaga medis akan lebih termotivasi untuk mengembangkan EQ, sehingga meningkatkan kualitas perawatan pasien dan menciptakan suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif.



## BAB VIII

# STUDI KASUS

### A. Studi Kasus pada Rumah Sakit Militer

Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto yang sering dikenal dengan singkatan RSPAD Gatot Soebroto merupakan rumah sakit berbasis militer di Indonesia. RSPAD mulai dikenal sejak tahun 1970, yang sebelumnya memiliki nama Rumah Sakit Tentara Pusat (RSTP). RSPAD pada akhir tahun 1983, sudah mulai memberikan pelayanan bagi masyarakat umum. Dengan visi RSPAD Gatot Soebroto “Menjadi Rumah Sakit Berstandar Kepresidenan, Yang Merupakan Kebanggaan Prajurit, Keluarga Besar TNI serta Masyarakat”. Visi ini kemudian diharapkan dapat tercapai dengan salah satu misi yang utama sebagai rumah sakit yaitu “menyelenggarakan layanan unggulan berkelas dunia, dan meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan melalui pendidikan, dan pelatihan serta mengembangkan layanan unggulan berbasis riset”. Salah satu misi yang diharapkan ini yaitu peningkatan kualitas tenaga kesehatan khususnya bagi perawat (*nurse*) di RSPAD Gatot Soebroto.

Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto, tidak hanya dokter, tetapi juga terdiri dari tenaga perawat. Tenaga kesehatan di RSPAD Gatot Soebroto ini terdiri dari keterikatan kerja yang berbeda-beda. Tentu karena RSPAD Gatot Soebroto berbasis militer, maka banyak tenaga kesehatan yang dari militer. Namun menariknya sebagai Rumah Sakit yang berfokus pada layanan kesehatan dan berdaya saing dengan dunia, tentu diperlukan tenaga kesehatan dari non-militer sebagai penunjang. Tenaga perawat di RSPAD Gatot Soebroto merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pasien dan operasional rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki dokter yang handal, kinerja tinggi, tidak akan dinilai baik oleh pasien apabila memiliki tenaga

perawat yang mendukung. Sehingga dapat dikatakan bahwa perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan utama dan penting diperhatikan oleh rumah sakit khususnya RSPAD Gatot Soebroto.

Produktivitas perawat menjadi salah satu fenomena pada RSPAD Gatot Soebroto. Hal ini disebabkan di satu sisi karena RSPAD Gatot Soebroto berbeda dengan rumah sakit pada umumnya. Sehingga dibutuhkan penanganan yang cepat dan tanggap, bahkan apabila harus mendahului administrasi, para pasien harus segera ditangani. Hal ini disebabkan pada RSPAD Gatot Soebroto yang merupakan rumah sakit berstandar kepresidenan, berbasis TNI dan juga melayani masyarakat. Berbeda dengan rumah sakit yang umumnya berfokus hanya pada orientasi uang semata. Produktivitas perawat menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan pertama yang menyenangkan, sabar dan responsif kepada pasien ataupun keluarga pasien.

RSPAD Gatot Soebroto yang memiliki nilai militer yang kuat berlandaskan cara kerja untuk fokus pada kesehatan dan nyawa pasien. Sedangkan pada perawat yang bukan dari militer lebih mengedepankan standar operasional prosedur (SOP) yang membuat terjadinya waktu tunggu pasien tinggi. Etika kerja sangat diperhatikan di RSPAD Gatot Soebroto, yaitu dilakukan dengan adanya panduan buku standar pelayanan publik RSPAD Gatot Soebroto. Seluruh pegawai termasuk perawat harus dapat menunjukkan mental kerja profesional yang telah ditetapkan dan menerapkan standar etika profesi di RSPAD Gatot Soebroto.

Pada RSPAD Gatot Soebroto yang berfokus pada nilai militer, tentu komunikasi yang disiapkan berfokus pada cepat, tanggap dan terkadang harus bernada tinggi. Para perawat di RSPAD Gatot Soebroto terkadang salah paham akan komunikasi yang terjadi sehingga dapat menurunkan produktivitas ketika bekerja. Kepintaran emosional dapat berpengaruh terhadap produktivitas (Matta & Alam, 2023). Kepintaran emosional sangat dibutuhkan para perawat di RSPAD Gatot Soebroto. Perawat di RSPAD Gatot Soebroto harus dapat sabar dan mengelola emosional ketika bekerja sehingga dapat berfokus pada produktivitas dan efektivitas kerja.

Untuk meningkatkan produktivitas perawat di RSPAD Gatot Soebroto, beberapa solusi dapat diimplementasikan. Pertama, pelatihan kepintaran emosional perlu dilakukan secara rutin untuk membantu

perawat mengelola stres, berkomunikasi secara efektif, dan tetap fokus pada pekerjaan. Kedua, program pelatihan lintas budaya kerja bisa dikembangkan untuk memperkuat pemahaman antara perawat militer dan non-militer, sehingga mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kerjasama. Ketiga, evaluasi terhadap SOP perlu dilakukan untuk meningkatkan fleksibilitas, terutama dalam situasi darurat, agar perawat bisa bertindak lebih cepat tanpa mengabaikan keselamatan pasien. Keempat, komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan perlu ditingkatkan melalui lokakarya dan pelatihan, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Selain itu, motivasi dan kesejahteraan perawat juga harus diperhatikan melalui penghargaan kinerja, kesempatan pengembangan karier, dan program kesejahteraan fisik maupun mental. Terakhir, tim kerja multidisiplin yang melibatkan perawat militer dan non-militer bisa diperkuat untuk memaksimalkan kolaborasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.

## **B. Pembelajaran dari Studi Kasus**

Studi kasus Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto memberikan pelajaran berharga tentang bagaimana sebuah institusi kesehatan berbasis militer di Indonesia beradaptasi dalam menjalankan peran ganda, yakni melayani kebutuhan kesehatan prajurit dan keluarganya serta masyarakat umum. Didirikan dengan visi yang kuat untuk menjadi rumah sakit berstandar kepresidenan, RSPAD Gatot Soebroto bukan hanya rumah sakit militer biasa, tetapi juga pusat layanan kesehatan yang memberikan pelayanan kelas dunia dengan fokus pada pengembangan tenaga kesehatan melalui pendidikan, pelatihan, dan riset.

### **1. Latar Belakang dan Tantangan**

RSPAD Gatot Soebroto awalnya dikenal sebagai Rumah Sakit Tentara Pusat (RSTP) sebelum berganti nama dan membuka layanannya bagi masyarakat umum pada tahun 1983. Dengan visinya "Menjadi Rumah Sakit Berstandar Kepresidenan, Yang Merupakan Kebanggaan Prajurit, Keluarga Besar TNI serta Masyarakat," RSPAD memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan kesehatan yang berstandar tinggi, tidak hanya untuk prajurit dan keluarganya tetapi juga

untuk masyarakat sipil yang mengandalkan rumah sakit ini. Dalam mencapai visi ini, RSPAD menyusun beberapa misi, salah satunya adalah meningkatkan kualitas tenaga kesehatan, termasuk perawat. Di rumah sakit, perawat berperan penting sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada pasien. Produktivitas dan kinerja perawat sangat memengaruhi pengalaman pasien. Meskipun rumah sakit memiliki dokter yang sangat terampil, pelayanan yang buruk dari perawat dapat menurunkan citra rumah sakit di mata pasien.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi RSPAD Gatot Soebroto adalah perbedaan budaya kerja antara tenaga kesehatan militer dan non-militer. Perawat militer, yang terbiasa dengan lingkungan disiplin dan tugas militer, sering kali bekerja dengan gaya yang cepat dan tegas. Sebaliknya, perawat non-militer cenderung lebih terikat pada standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, yang dalam beberapa kasus dapat menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama bagi pasien. Selain itu, etika kerja di RSPAD sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai militer, yang menuntut fokus pada penyelamatan nyawa dan tindakan cepat dalam keadaan darurat, terkadang mengorbankan proses administrasi yang lebih lambat.

## **2. Pentingnya Kepintaran Emosional**

Pada konteks ini, kepintaran emosional (*emotional intelligence*) menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi produktivitas dan efektivitas kerja para perawat di RSPAD Gatot Soebroto. Kepintaran emosional mencakup kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta emosi orang lain. Di lingkungan yang penuh tekanan seperti rumah sakit, di mana pasien dan keluarganya sering kali berada dalam keadaan cemas dan tegang, kemampuan perawat untuk tetap tenang, sabar, dan responsif sangatlah penting. Para perawat di RSPAD sering kali dihadapkan pada komunikasi yang cepat dan tegas dari rekan-rekan militer, yang kadang-kadang dapat disalahpahami oleh perawat non-militer sebagai bentuk ketegangan atau bahkan agresi. Kesalahpahaman ini dapat menyebabkan penurunan motivasi dan produktivitas. Oleh karena itu, pelatihan kepintaran emosional sangat diperlukan untuk membantu para perawat mengelola emosinya, tetap fokus pada pekerjaan, dan berkomunikasi dengan lebih efektif.

Pelatihan ini juga akan membantu perawat dalam berempati terhadap pasien dan keluarga pasien yang sedang mengalami masa sulit. Dengan kemampuan kepiintaran emosional yang baik, para perawat dapat memberikan layanan yang lebih manusiawi dan memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan. Selain itu, kepiintaran emosional yang lebih baik dapat mengurangi gesekan antara perawat militer dan non-militer serta meningkatkan kerjasama tim.

### **3. Kolaborasi Lintas Budaya Kerja**

Perbedaan budaya kerja antara perawat militer dan non-militer adalah isu penting lainnya di RSPAD Gatot Soebroto. Perawat militer, yang telah dilatih untuk bekerja di bawah tekanan dan bertindak cepat, sering kali mengedepankan tindakan cepat dibandingkan dengan prosedur formal. Sebaliknya, perawat non-militer cenderung lebih berfokus pada SOP yang lebih birokratis, yang bisa menyebabkan penundaan dalam penanganan pasien, terutama dalam kasus darurat. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan program pelatihan lintas budaya kerja yang dirancang untuk meningkatkan pemahaman dan toleransi antara perawat militer dan non-militer.

Pelatihan ini akan membantu kedua kelompok memahami latar belakang kerja rekan-rekannya dan menghargai perbedaan pendekatan dalam bekerja. Misalnya, perawat non-militer dapat belajar dari kecepatan dan ketepatan tindakan perawat militer dalam situasi darurat, sementara perawat militer dapat mempelajari pentingnya SOP dalam menjaga kualitas dan keamanan layanan kesehatan. Kolaborasi lintas budaya ini sangat penting karena di lingkungan rumah sakit, kerjasama tim yang efektif antara berbagai kelompok tenaga kesehatan sangat diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal. Melalui program pelatihan ini, diharapkan perbedaan budaya kerja antara perawat militer dan non-militer dapat diminimalkan dan dapat bekerja secara harmonis sebagai satu tim yang solid.

### **4. Evaluasi dan Fleksibilitas SOP**

SOP merupakan alat penting untuk memastikan layanan kesehatan yang konsisten dan berkualitas. Namun, dalam beberapa situasi, SOP yang terlalu kaku dapat menjadi hambatan, terutama dalam situasi darurat di mana kecepatan sangat dibutuhkan. Di RSPAD Gatot

Soebroto, evaluasi terhadap SOP perlu dilakukan untuk menemukan keseimbangan antara prosedur yang aman dan fleksibilitas dalam menangani pasien dengan cepat. SOP yang lebih adaptif memungkinkan perawat untuk mengambil keputusan yang tepat dan cepat dalam kondisi darurat tanpa harus terlalu terikat pada prosedur birokratis. Fleksibilitas ini akan sangat bermanfaat dalam situasi di mana tindakan segera diperlukan untuk menyelamatkan nyawa pasien. Evaluasi SOP juga harus mempertimbangkan masukan dari perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien, karena ia adalah pihak yang paling mengetahui tantangan yang dihadapi di lapangan.

## **5. Komunikasi Interpersonal dan Kesejahteraan Perawat**

Komunikasi interpersonal juga perlu diperbaiki di RSPAD Gatot Soebroto. Komunikasi yang buruk antara perawat dan tenaga kesehatan lainnya, termasuk dokter dan staf administrasi, dapat menyebabkan kesalahpahaman yang mengganggu alur kerja dan menurunkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, RSPAD dapat menyelenggarakan lokakarya atau pelatihan komunikasi yang fokus pada cara berkomunikasi yang efektif di bawah tekanan. Para perawat perlu dilatih untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan tegas, namun tetap penuh empati dan profesionalisme. Dengan komunikasi yang lebih baik, kolaborasi antar tenaga kesehatan akan lebih harmonis, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien akan meningkat.

Kesejahteraan fisik dan mental perawat juga harus menjadi prioritas. Perawat yang tertekan atau lelah secara emosional tidak akan dapat bekerja secara maksimal. Oleh karena itu, RSPAD perlu memberikan perhatian lebih pada kesejahteraan perawat melalui program-program seperti konseling, dukungan mental, penghargaan terhadap kinerja, serta kesempatan pengembangan karier. Program kesejahteraan ini akan menjaga motivasi perawat tetap tinggi dan membantunya untuk tetap produktif dalam jangka panjang.

## **6. Kerja Tim Multidisiplin**

Penguatan kerja tim multidisiplin antara perawat militer dan non-militer sangat diperlukan untuk memastikan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Tim multidisiplin ini harus dibentuk berdasarkan keahlian

dan pengalaman masing-masing anggota, dengan fokus pada tujuan bersama, yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien. Dengan membentuk tim kerja yang kuat, setiap tenaga kesehatan dapat berkontribusi sesuai dengan keahliannya, dan bersama-sama dapat mencapai tujuan yang lebih besar. Kerjasama lintas disiplin ini akan meningkatkan efektivitas operasional rumah sakit secara keseluruhan dan membantu RSPAD Gatot Soebroto mencapai visinya menjadi rumah sakit berstandar kepresidenan yang membanggakan.





## DAFTAR PUSTAKA

---

- Abun, D., Julian, F.P., & Ballesteros, J.V.A. (2022). The Effect of Work Ethics of Employees on their Work Performance. *Research in Management and Humanities*, 1(1), 58-82.
- Ajala, E.M. (2012). The Influence of Workplace Environment on Workers Welfare, Performance and Productivity. *The African Symposium*, 12(1), 141-149.
- Alonazi, W. B. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749–757. doi:10.2147/prbm.s263656
- Aprilia, R., Turmudhi, A., Purwasih, R., Maimunah, S., & Yunggoli, S. (2023). *Work Productivity: Compensation, Communication and Work Discipline. In International Conference on Intelligent Networking and Collaborative Systems*. Cham: Springer Nature Switzerland.
- Aquino, E. D., Multifiah, M., & Manzilati, A. (2020). The Role of Spiritual Leadership and Work Ethic in Increasing Productivity. *Journal of Indonesian Applied Economics*, 8(1), 1-7.
- Asgari, S., Shafipour, V., Taraghi, Z., & Yazdani-Charati, J. (2017). Relationship between moral distress and ethical climate with job satisfaction in nurses. *Nursing Ethics*, 096973301771208. doi:10.1177/0969733017712083
- Banya, B.S. (2017). *The Relationship between Simple Employee Recognition and Employee Productivity in Business Organizations: A Case Study*. Germany: Anchor Academic Publishing.
- Brooks, K., & Nafukho, F. M. (2006). Human resource development, social capital, emotional intelligence: any link to productivity?. *Journal of European industrial training*, 30(2), 117-128.
- Butac, S. (2021). A Comparative Study of Faculty Communication Satisfaction, Job Satisfaction and Productivity of Sectarian and Nonsectarian Private HEI's in Manila. *International Journal of Arts, Sciences and Education*, 1(1), 29-41.
- Chen, J., & Guo, W. (2018). Emotional intelligence can make a difference: The impact of principals' emotional intelligence on teaching strategy mediated by instructional leadership. *Educational Management Administration & Leadership*, 48(1), 82-105.

- Choi, Y., & Ha, J. (2018). Job Satisfaction and Work Productivity: The Role of Conflict-Management Culture. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 46(7), 1101–1110. doi:10.2224/sbp.6940
- Chupradit, S., Jasiyah, R., Alazzawi, F.J.I., Zaroni, A.N., Norvadewi, Mamudiono, T., Sabit, S.H., Suksatan, W., & Bykanova, O. (2023). The impact of Islamic work ethics on organisational culture among Muslim staff. *HTS Teologiese Studies*, 78(4), 1-6.
- Clampitt, P. G., & Downs, C. W. (1993). Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. *The Journal of Business Communication*, 30(1), 5-28.
- Colquitt, J.A., LePine, J.A., & Wesson, M.J. (2008). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York : McGraw-Hill.
- Desa, N.M., Asaari, M.H.A.B., Razak, A.A., & Jabar, N.D.A. (2019). Communication and Job Satisfaction among Workers in the Department of Trade Union Affairs in the Northern State of Malaysia. *European Scientific Journal*, 15(28), 1-14.
- Duck, S., & McMahan, D.T. (2019). *Communication in Everyday Life: The Basic Course Edition*. US : SAGE Publication
- Ekhsan, M., Aeni, N., Parashakti, R., & Fahlevi, M. (2019). *The Impact Of Motivation, Work Satisfaction And Compensation On Employee's Productivity In Coal Companies*. In 2019 1st International Conference on Engineering and Management in Industrial System (ICOEMIS 2019) (pp. 406-415). Atlantis Press.
- Ewing, M., Men, L. R., & O'Neil, J. (2019). Using Social Media to Engage Employees: Insights from Internal Communication Managers. *International Journal of Strategic Communication*, 1–23. doi:10.1080/1553118x.2019.1575830
- Fabio, A.D. (2012). *Emotional Intelligence - New Perspectives and Applications*. Croatia : InTech.
- Fahed-Sreih, J. (2020). *Career Development and Job Satisfaction*. UK : British Library
- Faregh, S., Jahanian, R., & Salimi, M. (2021). Predicting employee productivity based on work ethics and organizational learning. *International Journal of Ethics and Society*, 2(4), 48-56.
- Fassoulis, K., & Alexopoulos, N. (2015). The workplace as a factor of job satisfaction and productivity. *Journal of Facilities Management*, 13(4), 332–349. doi:10.1108/jfm-06-2014-0018
- Firestone, J. M., Garza, R. T., & Harris, R. J. (2005). Protestant Work Ethic and Worker Productivity in a Mexican Brewery.

*International Sociology*, 20(1), 27–44.  
doi:10.1177/0268580905049908

- Firmansyah, F., Rakhmat, C., & Sutrisna, A. (2022). The Influence Of Work Discipline And Work Ethic On The Work Productivity Of Restaurant Construction Workers Kampung Swasana Tasikmalaya. *Journal of Indonesian Management*, 2(3), 583-590.
- Fotea, S.L., Fotea, I.S., & Vaduva, S. (2022). *Post-Pandemic Realities and Growth in Eastern Europe : The Griffiths School of Management & IT 12th Annual Conference on Business, Entrepreneurship and Ethics*. Switzerland : Springer Nature Switzerland AG
- Garmendia, A., Elorza, U., Aritzeta, A., & Madinabeitia-Olabarria, D. (2020). High-involvement HRM , job satisfaction and productivity: A two wave longitudinal study of a Spanish retail company. *Human Resource Management Journal*. doi:10.1111/1748-8583.12307
- Gazali, Ec. (2019). *Mengungkap Etos Kerja Petani Garam di Madura*. Malang : Tim MNC Publishing.
- Geun, H. G., & Park, E. (2019). Influence of emotional intelligence, communication, and organizational commitment on nursing productivity among Korean nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 30(2), 226-233.
- Gheitani, A., Imani, S., Seyyedamiri, N., & Foroudi, P. (2018). Mediating effect of intrinsic motivation on the relationship between Islamic work ethic, job satisfaction, and organizational commitment in banking sector. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*. doi:10.1108/imefm-01-2018-0029
- Groen, B., van der Voordt, T., Hoekstra, B., & van Sprang, H. (2019). Impact of employee satisfaction with facilities on self-assessed productivity support. *Journal of Facilities Management*, 17(5), 442–462. doi:10.1108/jfm-12-2018-0069
- Hair, F. J., Hult, M. T. G., Ringle, M. C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): Second Edition*. Los Angeles: Sage.
- Hakkak, M., Nazarpoori, A., Mousavi, S. N., & Ghodsi, M. (2015). Investigating the effects of emotional intelligence on social-mental factors of human resource productivity. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 129-134.
- Hanaysha, J. (2016). Improving employee productivity through work engagement: Evidence from higher education sector. *Management Science Letters*, 6(1), 61-70.

- Hoboubi, N., Choobineh, A., Kamari Ghanavati, F., Keshavarzi, S., & Akbar Hosseini, A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work*, 8(1), 67–71. doi:10.1016/j.shaw.2016.07.002
- Hoe-Kyung, C., Yun-Jeong, C., Isni., & Gye-Hyun, J. (2015). Factors affecting nursing productivity of clinical nurses: Focused on emotional intelligence and burnout. *The Journal of the Korea Contents Association*, 15(9), 307-316.
- Holzer, M., & Lee, S. (2005). *Public Productivity Handbook : Second Edition, Revised and Expanded*. New York: Taylor & Francis
- James, R. (2017). *Emotional Intelligence : 21 Most Effective Tips and Tricks on Self-Awareness, Controlling Your Emotions, and Improving Your EQ*. US: American Bar Association and the Committee of Publishers Association.
- Johari, S., & Jha, K.N. (2021). Exploring the Relationship between Construction Workers' Communication Skills and Their Productivity. *Journal of Management in Engineering*, 37(3). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000904](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000904).
- Jufrizen. (2021). *Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Dengan Etika Kerja Sebagai Variabel Moderating*. Medan : Umsu Press
- Kang, M., & Sung, M. (2017). How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive employee communication behaviors. *Journal of Communication Management*, 21(1), 82–102. doi:10.1108/jcom-04-2016-0026
- Kim, J., Candido, C., Thomas, L., & de Dear, R. (2016). Desk ownership in the workplace: The effect of non-territorial working on employee workplace satisfaction, perceived productivity and health. *Building and Environment*, 103, 203–214. doi:10.1016/j.buildenv.2016.04.015
- Ko, Y. J., & Choi, J. N. (2018). Overtime work as the antecedent of employee satisfaction, firm productivity, and innovation. *Journal of Organizational Behavior*. doi:10.1002/job.2328
- Kotsou, I., Mikolajczak, M., Heeren, A., Grégoire, J., & Leys, C. (2018). Improving Emotional Intelligence: A Systematic Review of Existing Work and Future Challenges. *Emotion Review*, 175407391773590. doi:10.1177/1754073917735902
- Kumar, S.T., Bhawna, G., & Oepak, S. (2014). Organizational productivity through emotional intelligence. *Pranjana:The Journal of Management Awareness*, 17(1), 47-55.
- Lam, R., Cheung, C., & Lugosi, P. (2020). The Impacts of Cultural and Emotional Intelligence on Hotel Guest Satisfaction: Asian and

- Non-Asian Perceptions of Staff Capabilities. *Journal of China Tourism Research*, 1–23. 10.1080/19388160.2020.1771500
- Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 729-745. <https://doi.org/10.1177/0020852316670489>
- Lee, Y. H., R. Richards, K. A., & Washburn, N. S. (2019). Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Subjective Well-Being in High School Athletic Directors. *Psychological Reports*, 003329411986025. doi:10.1177/0033294119860254
- Mamonto, R. (2016). The Effect Of Emotional Intelligence And Job Stress On Employees Productivity In PT. Hasjrat Abadi, Tbk. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3).
- Matta, R., & Alam, R.E. (2023). The impact of emotional intelligence on employees' performance and productivity. *International Journal of Work Innovation*, 4(1), 35-57. <https://doi.org/10.1504/IJWI.2023.130440>
- Men, L. R., & Stacks, D. (2014). The Effects of Authentic Leadership on Strategic Internal Communication and Employee-Organization Relationships. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 301–324. doi:10.1080/1062726x.2014.908720
- Men, L. R., & Yue, C. A. (2019). Creating a positive emotional culture: Effect of internal communication and impact on employee supportive behaviors. *Public Relations Review*. doi:10.1016/j.pubrev.2019.03.001
- Mercader, V., Galván-Vela, E., Ravina-Ripoll, R., & Popescu, C. R. G. (2021). A focus on ethical value under the vision of leadership, teamwork, effective communication and productivity. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(11), 522.
- Miller, H.L. (2016). *The SAGE Encyclopedia of Theory in Psychology*. US : SAGE Publications, Inc.
- Mohammad, J., Quoquab, F., Halimah, S., & Thurasamy, R. (2019). Workplace internet leisure and employees' productivity. *Internet Research*. doi:10.1108/intr-05-2017-0191
- Nadiri, M. I., Nandi, B., & Akoz, K. K. (2018). Impact of modern communication infrastructure on productivity, production structure and factor demands of US industries: Impact revisited. *Telecommunications Policy*, 42(6), 433-451.
- Nasution, A.P., Mahargiono, P.B., & Soesatyo, Y. (2016). Effect of Leadership Styles, Organizational Climate and Ethos of Work on Employee Productivity (PT. HP Metals Indonesia the Powder

- Coating). *International Journal of Business and Management*, 11(2), 262-273.
- Ne'Matullah, K. F., Pek, L. S., & Roslan, S. A. (2021). Investigating Communicative Barriers on Construction Industry Productivity in Malaysia: An Overview. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(2), 476-482.
- Ne'Matullah, K. F., Roslan, S. A., & Lim, S. P. (2021). Impact of Communication on Work Productivity in Construction Industry. *St. Theresa Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(1), 38-53.
- Nofriadi, Rafki, R., & Oktarina, Y. (2024). The Effect of Competence, Organizational Culture and Work Ethic on Work Productivity. *Disnati International Journal of Digital Business And Management (DIJDBM)*, 5(2), 352-356. <https://dinastipub.org/DIJDBM/article/view/2329/1546>
- Olszewski, J. (2022). The Complexities and Strategies of Occupational Stress. *Handbook of Research on The Complexities and Strategies of Occupational Stress*. 10.4018/978-1-6684-3937-1.ch004
- Ongaki, N.M., & Otuindo, E.M. (2015). *Fringe Benefits Strategy on Growth of Employee Productivity in the Public Sector in Kenya*. India: EduPedia Publication
- Patton, W., & McMahon, M. (2006). *Career Development and Systems Theory Connecting Theory and Practice: Second Edition*. AW Rotterdam: Sense Publishers.
- Priansa, D. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, O.D.M & Putih, M. (2023). The influence of leadership and communication on productivity with job satisfaction as an intervening variable. *Jurnal Mantik*, 7(2), 578-587.
- Raghubir, A. E. (2018). Emotional intelligence in professional nursing practice: A concept review using Rodgers's evolutionary analysis approach. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(2), 126–130. doi:10.1016/j.ijnss.2018.03.004
- Ri, K.N., Eun, J.S., & Eun, J.S. (2022). The Effects of Communication Ability, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Nursing Performance of Intensive Care Unit Nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 15, 58-68.
- Sadia, A., Salleh, B. M., Kadir, Z. A., & Sanif, S. (2016). The relationship between organizational communication and employees productivity with new dimensions of effective communication flow. *Journal of business and social review in emerging economies*, 2(2), 93-100.

- Saeed, O.A., & Waghule, S.N. (2021). Exploring the Association between Job Satisfaction and Productivity: empirical evidence from India. *Studies in Economics and Business Relations*, 2(1), 60-71.
- Sarhadi, Z., Kaffashan Kakhki, M., & Behzadi, H. (2021). Productivity story of Iranian librarians: assessing the impact of knowledge management and emotional intelligence. *The Electronic Library*, 39(6), 846-864.
- Schlaegel, C., Engle, R. L., & Lang, G. (2020). The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–44. doi:10.1080/09585192.2020.1811368
- Shobe, Kyle. (2018). Productivity Driven by Job Satisfaction, Physical Work Environment, Management Support and Job Autonomy. *Business and Economics Journal*, 9(2), 1-9.
- Simorangkir, S. T. (2023). The influence of organizational culture and work ethics on the productivity of private high school teachers in Mataram. *Cendikia: Media Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 13(6), 991-996.
- Siregar, G. T., Sinaga, S., Gaol, J. L., Hutabarat, L., & Simanjuntak, T. P. (2023). Investigating the Effect of Work Motivation, Productivity and Discipline in Improving Employee Performance: Mediating Role of Work Ethic. *International Journal of Advances in Social Sciences and Humanities*, 2(1), 50-57.
- Sitorus, R.M.T. (2020). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Smith, S. A., Patmos, A., & Pitts, M. J. (2015). Communication and Teleworking: A Study of Communication Channel Satisfaction, Personality, and Job Satisfaction for Teleworking Employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44–68. doi:10.1177/2329488415589101
- Spector, P.E. (2022). *Job Satisfaction : From Assessment to Intervention*. New York : Routledge.
- Sunanda, K. (2018). Impact of work place ethics on employee and organization productivity. *International Journal of Management (IJM)*, 9(1), 22-28.
- Sutrisno & Sunarsi, D. (2019). The Effect of Work Motivation and Discipline on Employee Productivity at PT. Anugerah Agung in Jakarta. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(2), 187-196.

- Susminingsih, S., Asytuti, R., Maghfiroh, W., & Munip, M. (2021). The Effect of Islamic Work Ethic and Islamic Work Culture to Enhance Productivity of Batik Worker during Pandemic COVID-19. *Madania: Jurnal Kajian Keislaman*, 25(2), 153-168.
- Vazifeh, Z., & Nou, M.K.G. (2014). A study on the effects of productivity of human resources in banking network and work ethics. *Management Science Letters*, 4, 1139-1146.
- Vinickytė, I., Bendaravičienė, R., & Vveinhardt, J. (2020). The impact of emotional intelligence and intercultural competence on work productivity of volunteers in respect to age and length in volunteering. *Business: Theory and Practice*, 21(1), 379-390.
- Voordt, T., & Jensen, P.A. (2021). The impact of healthy workplaces on employee satisfaction, productivity and costs. *Journal of Corporate Real Estate*, 25(1), 29-49
- Wolfeld, L.R. (2010). Effects of Office Layout on Job Satisfaction, Productivity and Organizational Commitment as Transmitted through Face-to-Face Interactions. *Colonial Academic Alliance Undergraduate Research Journal (CAAURJ)*, 1(8), 1-21.
- Yaya, J. A., Opeke, R. O., & Onuoha, U. D. (2016). Job Satisfaction As Correlates Of Librarians Productivity In Public University Libraries In Nigeria. *Library Philosophy & Practice*.
- Yousef, D. A. (2000). Organizational Commitment as a Mediator of the Relationship between Islamic Work Ethic and Attitudes toward Organizational Change. *Human Relations*, 53(4), 513–537. doi:10.1177/0018726700534003
- Yuwono, I.D. (2013). *Memahami Berbagai Etika Profesi dan Pekerjaan*. Yogyakarta : Medpress Digital
- Zakaria, Z. (2021). The Influence of Work Ethic, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Work Productivity of State Elementary School Teachers in Mawar Village, Banjarmasin City. *Hut Publication Business and Management*, 1(1), 37-52.
- Zamani, Z., & Gum, D. (2019). Activity-based flexible office: Exploring the fit between physical environment qualities and user needs impacting satisfaction, communication, collaboration and productivity. *Journal of Corporate Real Estate*, 21(3), 234-253.
- Zhu, Y., & Smith, S. A. (2019). Information and Communication Technology Support for Contextualization, Polychronic Values, and Job Satisfaction: Evidence From Virtual Teams. *International Journal of Business Communication*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/2329488419832075>



## GLOSARIUM

---

- Produktivitas** Ukuran efisiensi dalam proses kerja, sering kali diukur dengan perbandingan output (hasil) dengan input (sumber daya yang digunakan).
- Rumah Sakit Militer** Fasilitas kesehatan yang dikelola oleh angkatan bersenjata, memberikan layanan medis kepada personel militer, keluarga mereka, dan kadang-kadang masyarakat umum.
- Protokol Medis** Pedoman atau prosedur yang ditetapkan untuk memastikan standar perawatan yang konsisten dan aman di rumah sakit.
- Telemedisin** Penggunaan teknologi komunikasi untuk memberikan layanan kesehatan dari jarak jauh, yang dapat meningkatkan akses dan efisiensi.
- Lean Healthcare** Pendekatan manajemen yang bertujuan mengurangi limbah dan meningkatkan nilai dalam penyampaian layanan kesehatan.
- Keberlanjutan** Praktik yang memastikan bahwa sumber daya yang digunakan di rumah sakit dapat dipertahankan dan dikelola dengan baik untuk jangka panjang.
- Quality Assurance** Proses untuk memastikan bahwa layanan kesehatan memenuhi standar yang ditetapkan.
- Patient-Centered Care** Pendekatan yang memprioritaskan kebutuhan dan preferensi pasien dalam perawatan.
- Sistem Triage** Proses pengkategorian pasien berdasarkan tingkat keparahan kondisi medis.





# INDEKS

---

## B

Burnout, 20, 29, 33, 181, 207

## E

Emosional, iii, 119, 120, 121, 123,  
124, 125, 128, 135, 136, 138, 141,  
143, 146, 148, 157, 158, 170, 179,  
182, 192

Empati, 121, 123, 145, 174

Etika, ii, 39, 40, 41, 42, 52, 57, 64, 67,  
69, 77, 81, 83, 87, 89, 190, 200,  
204

Evaluasi, iii, 116, 117, 118, 137, 141,  
144, 147, 148, 193, 194

## H

Humaniter, 64, 82, 83

## I

Informasi, 73, 74, 94, 95, 101, 115

## K

Kesehatan, 4, 21, 30, 35, 37, 76, 77,  
78, 83, 85, 95, 96, 98, 140, 142,  
143, 144, 163, 168

Kinerja, 3, 36, 141, 160, 162, 200

Kolaborasi, 5, 9, 53, 69, 79, 80, 81,  
84, 102, 105, 121, 124, 193

Komunikasi, ii, 81, 85, 86, 93, 95, 96,  
97, 98, 99, 100, 101, 102, 104, 106,  
107, 110, 121, 123, 124, 134, 146,  
194, 203

Kualitas, 4, 36, 131, 162

## M

Medis, ii, iii, 57, 64, 67, 76, 89, 96,  
98, 162, 165, 170, 205

Mental, 21, 27, 29, 30, 35, 76, 77, 78,  
142, 143, 144, 163

Militer, ii, iii, 20, 21, 30, 34, 37, 57,  
64, 69, 79, 179, 189, 205

## P

Pasien, 36, 73, 74, 82, 83, 84, 85, 86,  
95, 110, 161, 162, 172, 174

Pelatihan, ii, 6, 22, 28, 29, 35, 46, 57,  
58, 60, 64, 65, 67, 68, 72, 74, 75,  
76, 80, 83, 84, 85, 86, 88, 90, 100,  
102, 106, 107, 108, 109, 125, 134,  
135, 138, 140, 146, 157, 159, 160,  
163, 172, 173, 177, 180, 182, 184,  
186, 193

Pelayanan, 4, 85

Produktivitas, ii, 1, 2, 12, 13, 14, 15,  
29, 32, 36, 123, 190, 192, 205

Protokol, 87, 205

## S

Stres, 22, 26, 28, 33, 76, 130, 133,  
143, 163, 180

## T

Teknologi, ii, iii, 8, 30, 31, 73, 86, 95,  
98, 100, 105, 111, 113, 114, 115,  
117, 165, 166, 167, 168  
Telemedicine, 26, 30, 31, 32, 33, 34,  
96, 97, 105, 169

## BIOGRAFI PENULIS



**Dr. Dr. (c). drg Vera Dumonda. SH., MH., MARS., CIQnR.**

**Vera Dumonda Silitonga**, lahir di Medan pada tanggal 15 Oktober 1964, Pendidikan dasar di SD Negeri 90 Jln. Sambu Baru Medan, lulus tahun 1976. Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 6 Jln. Gelugur Medan, lulus tahun 1980, Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Jalan Ayahanda Medan, lulus pada tahun 1983. Pada tahun 1983 kuliah di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara (USU) lulus dokter gigi pada Februari tahun 1990. Pada tahun 2013 penulis mengikuti Pendidikan S2 Program Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit di Universitas Respati Indonesia (URINDO) lulus pada bulan September tahun 2015. Pada Tahun 2018 penulis mengambil kuliah Magister Hukum Kesehatan di Sekolah Tinggi Hukum Militer (STHM) dan dinyatakan lulus pada bulan September tahun 2020. Pada tahun 2018 penulis juga mengambil kuliah S1 Hukum IBLAM di Jakarta, lulus pada bulan Juli 2023. Pada tahun 2019 kuliah Program Doktor Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur lulus September 2022 dan pada saat ini lagi menyelesaikan Program Doktor Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Negeri Jakarta

**Kursus Dibidang Kedokteran Gigi**, mengikuti Pelatihan Endodontik (Juli 2009), Pelatihan Bedah Mulut Minor Surgery Dokter Gigi Integratif TNI (Juli 2010). **Riwayat Pendidikan di Militer**, Sepawamil Tahun 1990, Sekalih Pakes Tahun 1995, Susjemen Rumkit Pratama Tahun 2003, Suslapa Kesehatan Tahun 2005, Susfung Kursus Manajemen Pengadaan dan Bendaharawan Materiil Pertahanan Angkatan XVIII Tahun 2009.

**Sertifikat**, Penulis memiliki sertikat lulus **Mediator**; MED 14/SLG-SBY/19121119-324 tanggal 19-22 Desember 2019, **Konsultan Manajemen Kesehatan (KMK)**, Badan Nasional Sertifikasi Profesi No Reg. KMK1038002852018, Tanggal 11 September 2018. **Certified International Quantitative Researcer (CIQnR)** No: 5087-9-1426713-119-3-2021, Quantum HRM International, *accredited* ISO/IEC 17024:2012, **Sertifikat Mediator Medis Dan Kesehatan**, Nomor 012-1/PMA:MK/IX/2023. Pendidikan Khusus Profesi Advokat (PUPA 2023), Lulus Profesi Advokat PERADI 2023, 07-04856/PERADI PUPA/VIII/23.

Penulis telah menulis karya ilmiah dengan judul **The Importance Of Legal Politics On Hospital Business** yang dipublikasikan di *Proceeding Book Legal Culture and Fundamental Right International Webinar 21 March 2020.* , Jurnal **Legal Harmony With Business Functions And Social Functions In Improving Public Service Justice In Private Hospitals In Indonesia** terpublikasih di bulan July 7, 2022 Ref. ID: JPSP-2022-077789. **Juriddicial Review Of Laws And Profesional Ethics On The Refusal Of Emergency Patients In The Implementation OF Private Services**, pulikasi 2023, Vol 7, No 5, 281-293, **Factors that Influence Counterproductive Behavior at Gatot Soebroto Presidential Hospital** pada *Journal of Internasional Conference Proceedings Vol6, No 3 (2023)*, **SMEsPerformance: Fostering Innovativeness, Market Orientation, and Learning Orientation**, *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 13(4) (2024) 208-213 *Journal homepage: www.ijosea.isha.or.id* **Published by: Institute of Computer Science (IOCS)**, **Juridical Analysis of Artificial Intelligence-Based Patient Personal Data Protection**. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 13(4) (2024) 214-221 *Journal homepage: www.ijosea.isha.or.id* **Published by: Institute of Computer Science (IOCS)**

Penulis Purna tugas dengan Pangkat terakhir Kolonel dari Rumah sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Soebroto, Jabatan Kadep Gilut, pada saat ini sebagai dosen pengajar di Akademi perawat Gigi Puskesad , dosen pengajar di Sekolah Tinggi Hukum Militer, sebagai Nara sumber di Pelatihan Konsultasi Hukum Medis Dan Kesehatan (PKHMK) .



**Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si.**

Ph.D on Management at Universitas Airlangga, Surabaya (2002) Master of Science (M.Si) at Magister Finance Management Universitas Indonesia, Indonesia (1994) Bachelor of Management (S.E) on Management at Faculty of Economics Universitas Gadjah Mada, Indonesia (1981).

2006- on going Lecturer and researcher Universitas Negeri Jakarta

2008 – on going Assesor of the National Accreditation Board for Higher Education (BAN-PT)

2016 – 2018 Reviewer LPDP

2009- 2014 Head of the Center for Women's Studies UNJ

2008 Head of the Training and Development Division at PPMB FE UNJ

2007 Lecturer at the Executive Master Program in Banking Management in Perbanas Postgraduate

2006 Lecturer at the Faculty of Economics, UIJ Jakarta

2005 PIC for Curriculum Revision – Improving the Market Oriented Curriculum (TPSDP BATCH III SPMU – USU

2005 PIC for Improving The Service Quality of Students (TPSDP BATCH III SPMU -USU)

2003 – 2006 Lecturer at the Postgraduate Faculty, management study program, University of North Sumatra

1986 – 2006 Lecturer at the USU Medan Faculty of Economics

1981 – 1983 Analyst at the Sub Division of Foreign Branch Development PT. BNI '46 Center.



**Dr. Suparno, S.Pd, M.Pd.**

**Education:**

Bachelor: Universitas Negeri Jakarta, Indonesia

Master: Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

Doctor: Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

**Research Interest**

Pendidikan Ekonomi; Pendidikan Karakter;  
Kewirausahaan; IT; Sosial

**Course:**

Strategi Belajar Mengajar; Aplikasi  
Komputer/Aplikasi Komputer Bisnis; Kajian  
Kurikulum SMP/SMA/SMK; Matematika Ekonomi;  
Metode Kuantitatif; Pengantar Ilmu Ekonomi Makro;  
Pengantar Ilmu Ekonomi Mikro; Pengembangan  
Media Pembelajaran & TIK.

# **FOSTERING PRODUCTIVITY** **MILITARY-BASED** **HOSPITALS**

Buku referensi “Fostering Productivity in Military-Based Hospitals” membahas strategi dan pendekatan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit berbasis militer. Fokus utamanya adalah bagaimana meningkatkan efisiensi operasional di fasilitas kesehatan militer yang sering kali harus menghadapi tantangan unik, seperti tuntutan medis dalam situasi darurat, keterbatasan sumber daya, serta pengelolaan personel yang terlibat dalam misi militer. Buku referensi ini dapat menjadi panduan penting bagi para profesional kesehatan, manajer rumah sakit, dan pemimpin militer yang ingin memperbaiki kualitas layanan kesehatan di fasilitas militer, dengan tetap mempertahankan standar tinggi dalam situasi yang penuh tekanan.



 [mediapenerbitindonesia.com](http://mediapenerbitindonesia.com)  
 +6281362150605  
 Penerbit Idn  
 @pt.mediapenerbitidn

