

ORIGINAL ARTICLE

Soft skills perawat generasi milineal

The Soft skills of Millenial Generation Oriented Nurses

Cicilia Nony Ayuningsih Bratajaya | Ernawati*

Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus
Jl. Salemba Raya No.41, RT.3/RW.5, Paseban, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta
*Email: sitompulernawati@gmail.com

ARTICLE INFORMATION

Article history

Received: December 06, 2019

Revised: December 20, 2019

Accepted: January 04, 2020

Keywords

Soft skills, orientation nurses, the millennial generation

ABSTRACT

Introduction: In doing their work, nurses often deal with other nurses, other health workers, patients, and patients' families. Also, working as a nurse in the hospital is mostly related to their ability to work together in teams. Therefore, a nurse is expected to have soft-skill attributes which, in this Millennial era, have different challenges from the previous era. **Objective:** The purpose of this study is to include soft-skills inherent in self-care nurses who have just connected the workforce from senior nurses associated with them in the hospital. **Method:** Qualitative research involving seven informants, namely senior nurses in the hospital, the informants were selected by purposive sampling based on inclusion criteria. **Results:** The results raised the theme of millennial nurses' soft-skills which are grouped into three groups of soft-skills, namely: (1) personal skills (personal skills), (2) social skills (social skills), (3) methodological skills (methodological skills), and the theme of soft-skill internalization. **Conclusion:** Can reduce soft skills still need to be internalized for students since the time of education.

Jurnal Keperawatan is a peer-reviewed journal published by the School of Nursing at the Faculty of Health Science, University of Muhammadiyah Malang (UMM) and affiliate with the Indonesia National Nurse Association (INNA) of Malang.

This is an open-access article under the **CC-NC-SA** license

Website: <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/keperawatan>

Email: jurnal.keperawatan@umm.ac.id

1. Pendahuluan

Perawat merupakan profesi yang kompleks (Ibrahim et al., 2016). Profesi perawat lekat dengan nilai “caring” dimana di dalam bekerja, perawat sering kali berhadapan pada situasi yang menuntutnya mendahulukan kepentingan pasien dan kelangsungan pelayanan di institusi tempat perawat bekerja. Sehingga, perawat dikatakan juga sebagai profesi yang memiliki nilai altruism. Fokus dari pelayanan yang dilakukan oleh perawat adalah kualitas hidup dan kesejahteraan pasien dan keluarganya. Selain itu, perawat juga berhadapan dengan banyak orang, baik keluarga, sesama perawat atau pun profesi lain. Hal ini akan sangat menuntut perawat memiliki atribut keterampilan berkomunikasi. Lebih jauh lagi, profesi perawat juga sangat mengandalkan bentuk kerja di dalam tim. Dimana, bekerja di dalam tim bukanlah suatu hal yang mudah karena akan bertemu dengan banyak orang dengan level dan karakter yang berbeda pula. Untuk hal ini, perawat akan sangat membutuhkan aplikasi atribut-atribut keterampilan yang mendukung keberhasilan dalam berhubungan dengan orang lain. Dengan demikian, perlu dipahami bahwa untuk dapat bertahan di dalam dunia kerja, perawat membutuhkan bukan hanya atribut *hard-skill*, melainkan juga *soft-skill*.

Masa orientasi merupakan masa peralihan dari masa-masa yang penuh mengasah keahlian akan teori beralih ke masa praktik klinis di pelayanan kesehatan. Masa ini merupakan masa peralihan yang menentukan perjalanan karir perawat. Masa ini akan menemukan banyak situasi klinik yang mengejutkan (Missen et al., 2014). Salah satu contoh karakteristik pekerjaan perawat yang sering menimbulkan problematika adalah pembagian shift kerja. Menurut Sumarto et al. (2016) shift kerja menimbulkan banyak masalah terutama bagi tenaga kerja yang tidak atau kurang mampu menyesuaikan diri dengan jam kerja yang dijalankan terutama pada shift kerja malam. Secara sosial, shift kerja juga akan mempengaruhi sosialisasi pekerja karena interaksinya terhadap lingkungan menjadi terganggu, dalam studi ini ditemukan bahwa tidak semua perawat merasa nyaman pada shift kerja yang dijalani.

Soft-skill juga adalah faktor pendukung keberhasilan dalam pekerjaan seorang perawat. *Soft-skills* diartikan bukan hanya sebatas *Emotional Intelligence* (EI) seperti anggapan banyak orang, lebih dari itu, Cinque (2016) menekankan bahwa interpersonal dan *social skill* serta kemampuan menerapkan kompetensi adalah juga merupakan bagian dari *soft-skills*. Haselberger (2012, dalam Arcidiacono, 2015) mengungkapkan bahwa "*soft-skills* merupakan kombinasi dinamis dari keterampilan kognitif, meta kognitif, interpersonal, intelektual dan keterampilan praktis." Keterampilan ini penting untuk seseorang bertahan dalam tantangan kehidupan profesionalisme (Haselberger, 2012, dalam Arcidiacono, 2015). Akan tetapi, dari penelusuran literatur para ahli masih mengklasifikasikan *soft-skills* dengan kelompok istilah yang agak berbeda satu sama lain. Intinya, *soft-skill* adalah kompetensi yang bukan bersifat teknis yang memungkinkan seseorang untuk bertahan di dalam berbagai situasi kerja.

Penelitian terkait soft skill pada perawat generasi milineal masih sedikit dilakukan. Salah satu penelitian yang ada mengatakan bahwa generasi milenial adalah merupakan generasi yang cenderung menuntut perhatian orang lain, yang merasa dirinya spesial dan hal ini akan mempengaruhi kinerja perawat dirumah sakit (Raslie et al., 2016). Penelitian ini mendiskusikan dan mengeksplorasi *soft skill* yang dimiliki oleh perawat milienal. Tujuan dari penelitian ini adalah mengeksplorasi *soft skill* perawat milineal.

2. Metode

Rancangan penelitian ini menggunakan studi kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi yaitu *Gadamer's philosophical hermeneutics* yang memiliki karakteristik: *prejudice*, *hermeneutical circle*, dan tradisi. Siklus *hermeneutics* adalah perpaduan pengalaman, *prejudice*, dan konteks. *Hermeneutic phenomenology* menekankan kepada pentingnya pemahaman awal terhadap konteks sosio-historikal dalam menginterpretasikan suatu fenomena (Polit & Beck, 2012). Penelitian kali ini mengikutsertakan 7 partisipan yang direkrut dengan menggunakan purposive sampling. Partisipan penelitian merupakan perawat senior yang telah memiliki pengalaman berinteraksi dengan orienti dan memiliki pengalaman bekerja minimal 10 tahun, serta pernah bertugas sebagai mentor.

Data penelitian didapat dengan menggunakan metode interview secara terstruktur. Pada penelitian kualitatif ini, uji validitas dan reliabilitas data dicapai dengan mengikutsertakan partisipan penelitian dalam proses analisa dengan memberikan kesempatan kepada responden penelitian untuk membaca naskah interview untuk menanyakan apakah sesuai dengan maksud partisipan penelitian. Selain itu, peneliti 1 dan 2 membaca naskah interview dan saling mengecek kebenaran makna naskah tersebut.

Analisa data dilakukan dengan melakukan: pengorganisasian data, penataan data, menghasilkan makna dalam data-data tersebut (Polit & Beck, 2012). Dalam fenomenologi proses menganalisa terdiri dari: *general analysis*, *content analysis*, dan *phenomenological analysis* (Polit & Beck, 2012). Untuk mendapatkan gambaran umum tentang data, peneliti membaca naskah interview berulang-ulang sampai mendapatkan ide dan makna secara umum dari proses interview tersebut. Setelah itu melakukan analisa secara lebih mendalam terhadap naskah, selanjutnya dilakukan analisa terhadap makna dari pengalaman. Dalam siklus analisa yang dilakukan diperoleh makna dari hasil perpaduan *prior knowledge* dengan naskah, sehingga diperoleh pemahaman baru.

3. Hasil Dan Pembahasan

Sebagai profesi yang memiliki karakteristik altruism, perawat akan sangat lekat dengan peran *soft-skills* dalam keseharian. Studi kualitatif ini mengungkap *soft-skills* yang dimiliki orienti pada generasi milenial dan proses internalisasi selama proses pendidikan tinggi.

Soft-Skills Perawat Orienti Milenial

Perawat orienti harus bekerja sama dengan perawat senior untuk waktu kerja rata-rata 8 jam sehari. Berdasarkan wawancara kepada para partisipan, terungkap beberapa *soft-skills*, baik yang dipandang dapat mendukung pekerjaan perawat maupun yang akan menghambat perjalanan karir mereka. *Soft-skills* yang disoroti oleh perawat senior dikelompokkan menjadi 3 kelompok (Diagram 1.) Berikut adalah aspek-aspek *soft-skills* orienti yang disoroti oleh para perawat senior:

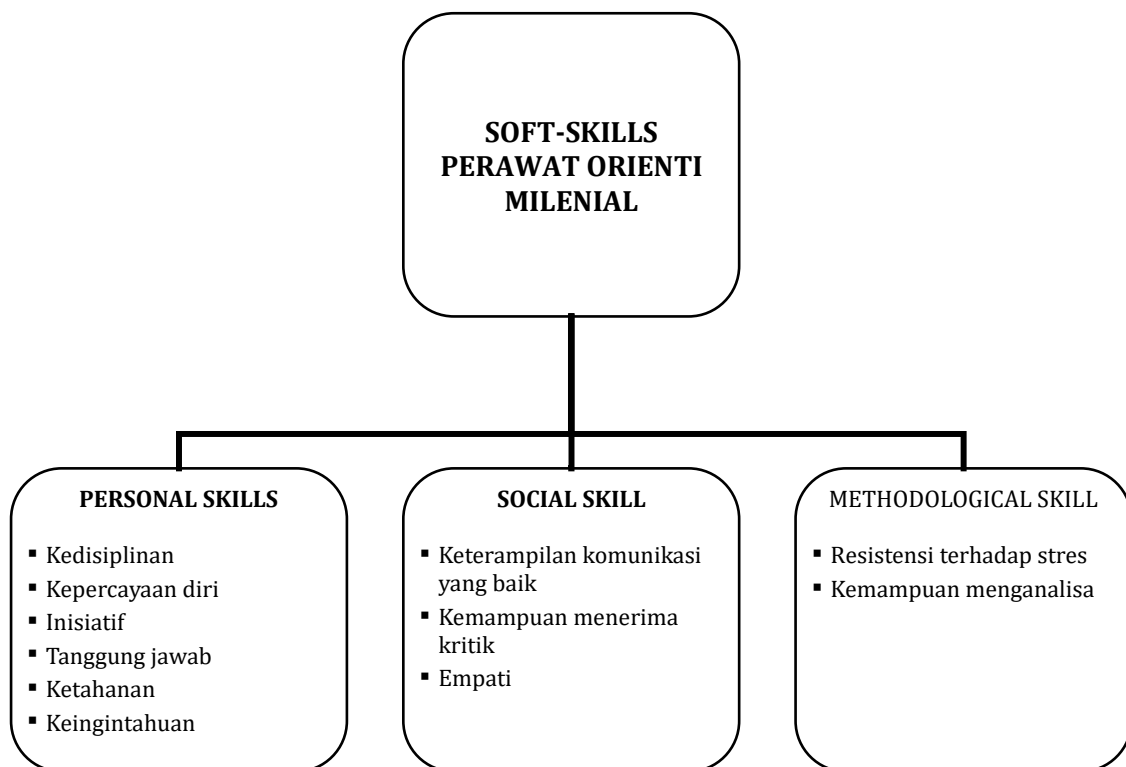


Diagram 1: *Soft-Skills* Perawat Milenial yang Ditemukan

Personal skill (Keterampilan Pribadi)

Personal skill merupakan atribut *soft-skills* yang paling banyak muncul di dalam naskah penelitian ini. Sementara, aspek personal skill yang paling banyak disoroti adalah kedisiplinan diri orienti generasi milenial, diikuti dengan kepercayaan diri dan inisiatif.

Kedisiplinan

Disiplin dalam kehadiran di tempat bekerja adalah hal yang sangat dikeluhkan oleh para partisipan penelitian. Seringkali orienti terlambat datang ke ruangan untuk bekerja. Perawat senior menemukan bahwa orienti sering datang pas waktu nya, padahal beberapa hal perlu dipersiapkan sebelum waktu bekerja.

"...Masuk seenaknya dia, eemm... istilahnya mepet-mepet jam terus."

Menurut seorang perawat senior, ketidakdisiplinan merefleksikan bahwa orienti tidak bekerja dengan sepenuh hati. Seperti yang diungkapkan oleh partisipan berikut ini:

"Saya pernah menemukan orienti...kerjanya ini memang kelihatan tidak dengan sepenuh hati. Kelihatannya juga tidak disiplin dari hal waktu."

Banyak waktu terbuang untuk hal-hal yang tidak penting seperti mengambil waktu ngobrol atau bercanda hal yang tidak penting di dalam jam bekerja. Orienti dianggap tidak mampu menentukan prioritas bekerja dan melakukan perencanaan kerja.

"... Waktu yang harusnya efektif yang kita kerjakan pada waktu luang kadang-kadang kita gunakan misalnya untuk bicara-bicara atau bercanda-bercanda di luar konteks keperawatan... Ada saya perhatikan seperti itu ya."

"...Ada juga yang seperti itu, dan menggunakan waktu, yaa saya selalu tekankan, jadi kita ini jangan korupsi waktu, bukan korupsi itu bukan hanya uang barang-barang atau apa..., kita istirahat silahkan istirahat. Tetapi kalau ada waktu luang tolong dikerjakan misalnya pengkajian yang belum selesai ada diagnosa perawatan, dokumentasi atau apa yang belum."

Perlu diakui, tugas memberikan asuhan keperawatan bukanlah pekerjaan yang sederhana, karena banyak aspek perawatan yang harus diperhatikan oleh seorang perawat. Hal ini tentu saja menuntut seorang perawat untuk mampu membuat pengaturan yang baik antara tugas dan ketersediaan waktu. Pengaturan waktu yang buruk akan membuat pekerjaan banyak yang terbengkalai.

"...Sekarang aja kita lihat, menerima pasien baru aja banyak yang ketinggalan. Yang renpra gak dikerjain lah. Ini ngga dikerjainlah, ini lupa. Banyak."

*"...Harusnya beres, kadang-kadang juga enggak diselesaikan, padahal ada waktu luang..."
Kedisiplinan merupakan hal pertama dan utama yang disoroti oleh para informan. Keluhan akan kurang melekatnya atribut kedisiplinan pada perawat orienti merupakan data yang paling sering muncul dalam naskah penelitian ini.*

Kepercayaan diri

Aspek kepercayaan diri merupakan aspek yang disorot oleh perawat senior. Beberapa perawat senior menyatakan orienti menampilkan tingkat kepercayaan diri yang tinggi.

"... Yang saya tau sih, orienti disini percaya dirinya tinggi."

Orienti milenial diakui memiliki kepercayaan diri yang tinggi. Percaya diri merupakan *soft skills* yang bersifat positif. Akan tetapi, percaya diri yang berlebihan menurut perawat senior akan menjadi masalah saat percaya diri tidak didasarkan kepada kemampuan yang tinggi. Terkadang ditemukan bahwa orienti dengan rasa percaya diri yang baik pun belum tentu melakukan prosedur tindakan secara tepat.

"Mereka suka kadang...yakin gitu, mereka yakin tapi salah... Percaya diri, tapi kalau kita kaji salah."

"Kurang hati-hati kadang mereka ya, saya kurang tau juga ya mungkin karna di unit udah pernah, jadi merasa benar, langsung melakukan, jadi kesalahan."

Di sisi lain, perawat senior juga mengeluhkan bahwa orienti generasi milenial terkadang enggan untuk bertanya saat merasa tidak mampu membuat mereka terjebak dalam kesulitan.

"... Tapi ada juga teman-teman kita orienti ini agak-agak sungkan, agak-agak malu. Jadi maunya dikerjakan sendiri, gak minta tolong teman yang lain juga. Akhirnya memberatkan dia juga ya. Dia merasa tertekan atau apa gitu..."

Kepercayaan diri yang benar sangat penting dimiliki oleh orienti, namun orienti pun perlu mengukur kemampuan dirinya manakala ia harus meminta bantuan perawat lain yang lebih berpengalaman.

Inisiatif

Karakter yang cenderung tidak profesional dan nampak belum matang sebagai perawat ditunjukkan dari sikap kurang inisiatif orienti. Para mentor mengatakan sering kali harus memberikan instruksi kepada orienti. Hal ini terkadang juga dipersepsikan sebagai suatu kemalasan orienti.

"Harus disuruh dulu."

"... Kadang mereka harus: ayo, ini ada kasus bagus. Harus begini, harus ini. Jadi harus di push juga."

Perawat senior mengeluhkan bahwa orienti memiliki inisiatif yang kurang walaupun orienti akan melakukan saat diberikan instruksi. Namun, itu memberikan kesan bahwa orienti memiliki inisiatif yang rendah.

"Tapi kan ide itu setelah kita kasih instruksi gitu. Kalau untuk inisiatif sih kurang."

Ketika orienti terkesan lambat melaksanakan instruksi, maka perawat senior sering kali mengambil alih pekerjaannya yang tertunda, seperti yang dilakukan oleh salah seorang informan dari Ruang Perawatan Intensif berikut:

"Inisiatifnya sih menurut saya kurang. Ini tadi waktu memindahkan barang di sini aja akhirnya saya yang mindahin barang semua. Kadang juga suka nunda-nunda."

Inisiatif menjadi atribut keterampilan personal yang juga sangat disoroti oleh para informan. Menurut perawat senior, orienti yang memiliki inisiatif yang tinggi bisa memperingan pekerjaan di dalam tim.

Tanggung Jawab

Bukan hanya hal yang negatif, orienti milenial pun ada yang memiliki atribut *soft-skill* yang positif berkenaan dengan tanggung jawab. Orienti dianggap mampu untuk memenuhi kebutuhan pasien. Saat bel berbunyi, orienti akan lekas merespon.

"... Ada bel, dia gak duduk manis gitu."

Namun, di sisi lain, ada ketidakpuasan terhadap rasa tanggung jawab orienti milenial. Seorang perawat seharusnya memiliki kepekaan untuk melihat *foreseeable harm*, sensitifitas yang tinggi untuk memprediksi terjadinya hal membahayakan dengan melihat fenomena di lingkungannya sebelum hal itu terjadi. Ketidakpedulian terhadap lingkungan bisa membahayakan orang sekitar, seperti yang diungkapkan oleh informan berikut ini:

"Kadang kabel-kabel berceceran juga dibiarkan aja, entah nanti kesandung orang atau apa."

Ketidakpedulian juga akan berdampak kepada kualitas pelayanan kepada pasien bahkan sampai merugikan pasien.

"Kadang itu ada pasien bingung, kamu diam aja. Makanya ya itu saya bilang, belum sensitif, belum peka..., perlu dilatih."

Tanggung jawab merupakan hal yang penting dimiliki oleh seorang perawat, akan tetapi, dalam penelitian ini ditemukan 2 sisi dari perawat orientasi milenial. Ada kalanya ditemukan orientasi memiliki tanggung jawab yang baik saat pelayanan kepada pasien, namun orientasi milenial masih ada yang dianggap tidak bertanggung jawab karena kekurangpekaan terhadap kebutuhan dan keamanan orang lain.

Ketahanan

Perawat orientasi milenial generasi lebih cenderung memilih cara instan walaupun salah, ketimbang mengupayakan menghasilkan pekerjaan dengan kualitas tinggi. Orientasi tidak memiliki motivasi tinggi untuk menciptakan karya yang berkualitas. Dalam membuat tugas presentasi klinik di ruangan yang merupakan kewajiban masa orientasi, orientasi menggunakan yang sudah ada di internet.

"... Ya itu, balik lagi, kalau ada yang suka menganggap remeh ketika ujian itu, blogspotnya itu tetap dipakai sama dia juga."

"...Karena kan kebiasaan serba instan, ya udah akhirnya main jiplak-jiplak begitu."

Hal ini merupakan hal yang harusnya tidak terjadi pada perawat orientasi milenial, mengingat generasi ini sangat fasih teknologi. Akan tetapi, menurut partisipan hal ini disebabkan karena orientasi milenial ingin mendapatkan sesuatu secara mudah. Kebiasaan untuk mendapatkan segala sesuatu secara instan berakibat kepada rendahnya kualitas pekerjaan perawat orientasi. Hal ini merupakan salah satu bukti bahwa orientasi generasi milenial kurang tangguh terhadap tantangan.

Keingintahuan

Dalam penelitian ini, ditunjukkan dengan adanya orientasi yang memiliki rasa ingin tahu tinggi sehingga membuat ia rajin bertanya dengan sedetil-detilnya.

"Cermat detail cepat lah ya bu..."

"Ada yang rajin bu. Dia selalu tanyain sampai sedetil-detilnya. Wah bagus banget ini anak. Antusias nya tinggi."

Hal yang disampaikan oleh 2 orang partisipan penelitian ini merupakan hal yang positif tentang perawat orientasi milenial. Hal ini juga menunjukkan ada aspek-aspek positif tentang orientasi milenial. Akan tetapi hal ini hanya disampaikan oleh 2 orang partisipan penelitian. [Raslie et al. \(2016\)](#) mengatakan bahwa generasi milenial adalah generasi yang cenderung menuntut perhatian orang lain, yang merasa dirinya spesial, dan biasanya kaum milenial memiliki kepercayaan diri yang berlebihan dan narsis. Kepercayaan diri yang dimiliki oleh perawat milenial adalah baik, namun harus sesuai dengan konteks perilaku yang dilakukan. Fokus dari pelayanan yang dilakukan oleh perawat adalah kualitas hidup dan kesejahteraan pasien dan keluarganya. [Dean & East \(2019\)](#) berpendapat bahwa *soft-skills* sangat dibutuhkan dalam era abad ini, keahlian teknis atau *technical skills* tidaklah cukup. Melalui studi ini berhasil menangkap keterampilan pribadi yang dibutuhkan bagi perawat generasi milenial tidak hanya

kepercayaan diri, melainkan juga kedisiplinan, tanggung jawab, ketahanan, dan memiliki rasa keingintahuan.

Social Skills (Keterampilan Sosial)

Perawat senior banyak menyampaikan keluhan terhadap soft-skills negatif yang dibawa oleh orienti generasi milenial selama masa adaptasi di RS. Hal yang disoroti oleh perawat senior adalah kemampuan sosial. Atribut kemampuan sosial memungkinkan seseorang bekerja sama dengan orang lain, dan kemampuan ini merupakan atribut yang sangat penting dalam profesi keperawatan karena keseharian perawat yang sarat dengan kerja tim.

Kemampuan Berkomunikasi yang Baik

Sikap dalam berkomunikasi digolongkan kepada aspek *social skills*. Aspek ini melihat bagaimana seseorang mampu berinteraksi dengan teman sejawat, atasan, pasien, dan keluarga. Bagaimana seorang orienti dapat mengontrol emosi dan bersikap fleksibel dengan lingkungan. Beberapa orienti milenial ditemukan sudah memiliki sikap yang baik dalam berkomunikasi.

“Yang bagus nya saya lihat sekarang mereka berani mau mengungkapkan.”

“Cukup santun sih, tetap santun, dia nggak meledak-meledak kayak marah gitu. Maaf ya kak, gitu-gitu sih masih.”

Cara penyampaian ide kepada lawan bicara merupakan salah satu cara yang perlu menjadi perhatian bagi para orienti. Selain hal positif orienti milenial dalam berkomunikasi, ternyata lebih banyak keluhan perawat senior tentang sikap berkomunikasi mereka. Keberanian orienti milenial dalam menyampaikan pendapat atau memberikan koreksi terhadap sesuatu yang kurang tepat dinilai sebagai suatu hal yang positif. Hanya, sering kali cara penyampaian yang kurang tepat menimbulkan salah persepsi bagi lawan bicara.

“Mereka itu banyak yang pintar-pinter, tapi kalo cara berkomunikasi nya begitu terus terang saya kurang respek yaaa sebenarnya...”

“Kalau mereka merasa punya sesuatu yang memang ngga sesuai atau mereka punya sesuatu yang baru mereka bisa ini sampaikan...cuman mungkin cara menyampaikannya itu yang kadang-kadang memang harus kita aaa mungkin ini yah itu tuh terkait dengan komunikasinya juga.”

Lebih jauh lagi, perawat senior berpendapat bahwa orienti pun juga harus bisa menempatkan diri misalnya dalam hal berkomunikasi, perlu memperhatikan siapa lawan bicaranya. Tidak bisa disamakan cara berkomunikasi dengan rekan kerja yang sebaya atau yang lebih senior. Bagi perawat senior, sikap respek saat berkomunikasi dengan atasan dianggap penting. Perawat orienti milenial banyak yang tidak mengindahkan hierarki di dalam berkomunikasi. Hal ini sangat disayangkan oleh perawat senior.

“Kadang belum bisa menempatkan bagaimana saya berkomunikasi dengan si a, b, c, d. Biasanya pukul rata gitu ya. Menganggap bahwa mereka itu teman-teman yang sebaya gitu kan, padahal kan mungkin di sini kan karena sudah pada senior jadi butuh dihargai juga, dihormati gitu.”

“Misalnya nyampaikan kita ngomong ke kepala unit dengan misalnya kita ngomong ke teman sejawat kita serekan kerja kita biasa tentu harus adalah bedanya, bukan maksudnya kepala unit itu harus di hormati bukan begitu maksudnya tapi menurut saya

adalah eee apa yahh tatakramanya yang lebih ini. Itu lah yang saya lihat kurang sekarang itu, yang miris saya rasa disitu yang banyak bu."

Selain berkomunikasi kepada atasan, orienti juga harus mengetahui etika berkomunikasi kepada pasien.

"Kok dia cara ngomongnya jadi kayak ngomong sama kita ya..., padahal kan harusnya ada rasa professional ke pasien."

Ketika berinteraksi dengan pasien lama, ada kecenderungan orienti menjadi merasa lebih dekat yang berdampak terjadi komunikasi yang bersifat sosial dan tidak terapeutik. Seorang perawat senior di Ruang Perawatan Medikal mengatakan bahwa orienti tetap perlu menggunakan cara berkomunikasi yang terapeutik dan bersikap profesional.

"Ya walaupun itu pasien lama, kita tetap harus sopan santun sama pasien. Gak seenak-enaknya ngomong meskipun keluarganya nggak protes..."

Profesi keperawatan sangat lekat dengan penggunaan komunikasi terapeutik. Perawat berinteraksi dengan pasien, rekan sejawat dan profesi lain. Hal ini menjadikan kemampuan komunikasi menjadi sesuatu yang sangat krusial bagi seorang perawat.

Kemampuan Menerima Kritik

Kemampuan untuk menerima masukan dari orang lain menjadi hal yang penting, untuk kemajuan pribadi orienti menjadi lebih baik. Saran dan masukan yang secara konstruktif diberikan kepada orienti milenial.

"...Terima, mereka terima masukan sih, terima masukan."

Walaupun menurut salah seorang perawat senior, orienti terkesan menyepelkan namun ada kalanya mereka langsung memperbaiki diri setelah diberikan masukan. Akan tetapi, jika masukannya tidak sesuai dengan hati mereka, orienti tidak mengindahkan masukan tersebut.

"... Kadang masih suka gini kalau kakanya ngomong, kalau ngga kena di hati mereka. Mereka akan bilang: bodo amat..."

"Tapi ada yang emm... di depan, waktu mereka presentasi di ruangan iya terima-terima gitu, tapi terkadang suka bandel, ni suka nakal, sedikit nakal ... akhirnya evaluasi saya akan selalu bilang: tadi kan udah dikasih tahu, kenapa ngga diperbaiki?"

Kemampuan untuk menerima kritik atau masukan secara terbuka merupakan hal yang dianggap penting dimiliki oleh perawat orienti karena di masa transisi akan ditemukan banyak kesalahan yang harus diluruskan. Hal ini penting untuk kelancaran perjalanan karir mereka selanjutnya.

Empati

Pengenalan akan organisasi menyangkut juga budaya organisasi. Di RS tempat partisipan bekerja dikenal dengan budaya *caring*. Setiap orang akan sangat sensitif akan kebutuhan orang lain di lingkungannya. Seorang perawat senior pernah mengalami interaksi dengan orienti yang memiliki sensitifitas yang tinggi saat dirinya membutuhkan bantuan.

"Kalau dimintain tolong mereka menyelesaikan tugasnya juga cepat... Mereka melakukannya dengan baik sih...Kalau dapat tugas diselesaikan dengan baik sih."

Menjalani profesi keperawatan akan sarat dengan aktivitas berkomunikasi setiap harinya. Komunikasi bukan hanya dilakukan dengan tulisan, tapi juga secara lisan. Sehingga perawat harus memahami cara dan sikap berkomunikasi yang baik baik secara tulisan atau lisan. Hal ini merupakan hal yang agak nya cukup sulit dilakukan oleh seorang perawat generasi milenial. Sebuah survey menemukan bahwa generasi milenial terbiasa berkomunikasi secara online dan melalui media social (Goldman Sachs, 2020). Hal ini bisa menjadi faktor yang mempersulit perawat milenial melakukan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan keterampilan yang sedini mungkin sudah diajarkan kepada calon perawat. Karena hal ini dianggap penting, sejalan dengan penelitian Rosen & Pronovost (2014) komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasien dan tenaga kesehatan lain di pelayanan kesehatan baik di komunitas maupun rumah sakit merupakan hal utama yang sangat esensial dalam pemberian asuhan keperawatan, mencegah terjadinya medical errors, dan meningkatkan *patient safety*.

Abraham (2017) menekankan bahwa seorang perawat perlu menyadari bahwa perawat memiliki kerangka bekerja dalam tim. Sehingga perawat perlu memiliki atribut yang mendukung kerangka bekerja ini. Di sisi lain, Cheng et al. (2015) juga menggarisbawahi bahwa dalam bekerja perlu memiliki kepercayaan diri agar meminimalkan resiko stres. Kemampuan berkomunikasi, berkolaborasi serta memiliki rasa hormat (*respect*) dalam menjalankan tugas perawat adalah atribut yang dibutuhkan di unit pelayanan intensif (Ulrich et al., 2014). Liebrecht & Montenery (2016) menyatakan bahwa elemen penting *soft skills* yaitu komunikasi therapeutic, interaksi interpersonal, empati, mendengarkan secara aktif, mampu bekerja dalam tim, mampu melakukan pendelegasian, mengutamakan keamanan pasien, peka terhadap kebutuhan pasien. dan profesionalitas harus dimiliki oleh perawat yang kompeten.

Penelitian kualitatif ini menemukan bahwa para perawat orienti milenial seperti kurang memiliki kompetensi yang cukup dalam *social skills*. Mereka Nampak kurang dipersiapkan dan kurang pengalaman dalam menerapkan atribut social skills di tatanan kerjanya. Cinque (2016) menekankan bahwa social skill atau keterampilan sosial adalah juga merupakan bagian dari *soft-skill*. Dalam penelitiannya Liebrecht & Montenery (2016) menyatakan bahwa pengembangan perwujudan *soft-skills* pada mahasiswa perawat menjadi tantangan bagi para pendidik perawat. Salah satu penerapan *soft-skills* dapat dilakukan dengan pembelajaran reflektif yang terintegrasi melalui skenario bermain peran dalam pembelajaran dasar-dasar keperawatan.

Methodological Skill (Keterampilan Metodologi)

Methodological skills adalah skill terkait tata kerja, metode dan perencanaan. Skill ini mendukung pengembangan profesional. Beberapa contoh *methodological skills* yaitu: kemampuan kreativitas, analisa, membuat keputusan, management skill, kemampuan adaptasi terhadap perubahan, orientasi kepada hasil, peningkatan diri secara terus-menerus, kemampuan mencari informasi (Arcidiacono, 2015).

Resistensi Terhadap Stres

Beban kerja di rumah sakit membuat perawat rentan mengalami stres (Regan et al., 2017; Wang et al., 2015; Hu et al., 2017)). Orienti generasi milenial tidak memiliki sikap yang tangguh saat menemukan kesulitan, dan cenderung melarikan diri dari masalah. Hal ini diungkapkan oleh seorang perawat senior di Ruang Rawat Inap Medikal:

“Dulu pernah ada yang nggak masuk jadinya. Ada yang sempat jadi nggak masuk. Ada juga yang keluar tanpa kabar teman-teman orienti kita. Ya ada juga yang keluar tanpa kabar. Ya itu saya ngga tahu pengaruhnya apa dari lingkungannya, atau, terkadang sih menurut mereka bilang: iya kak, habis saya dimarahin sama kaka yang itu galak banget.”

Kemampuan Menganalisa

Partisipan penelitian mengungkapkan bahwa ada perawat milenial yang ditemukan hanya melakukan rutinitas semata di dalam pekerjaannya. Perawat senior mengeluhkan bahwa orienti kurang mampu berpikir kritis.

"Kurang berpikir kritis kadang-kadang, rutinitas...berpikir kritisnya kurang"

Hasil penelitian ini berhasil mengungkap bahwa *methodological skill* memang bukan hal yang sangat menonjol dalam naskah penelitian. Atribut *soft-skill* ini perlu diasah untuk keberhasilan dalam bekerja. Perkembangan skill ini akan sangat tergantung dari jumlah pengalaman dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan dengan penelitian Laari & Dube (2017) bahwa sebagian besar orang membutuhkan pelatihan *soft-skills*. Kegagalan dalam memperkuat *methodological skill* selama masa pendidikan akan berdampak kepada hambatan penampilan bekerja dan perkembangan karir selanjutnya.

Proses Internalisasi Soft Skill di Pendidikan Tinggi

Walaupun ada keraguan akan efektivitas inklusi mata kuliah *soft skills* di dalam kurikulum, namun para perawat senior menyadari pentingnya *soft skills* untuk terinternalisasi selama masa pendidikan. Sehingga di sini penting untuk mengintegrasikan aspek *soft skills* pada setiap tahap demi tahap pendidikan secara konsisten. Karena pembangunan *soft skills* dipercaya memerlukan jangka waktu yang panjang.

"... Soft-skills itu kan dia butuh waktu yang gak cuman sehari dua hari. Gak bisa dibangun dengan cepat...Jadi mungkin mereka butuh kelas khusus yang memang ada materinya ...ada waktu khusus melatih soft skills. Jadi waktu mereka masuk dunia kerja mereka siap gitu. Karena jujur aja, aku makin ke sini lihat anak mahasiswa sekarang kok makin menyedihkan."

"Kalo masuk kurikulum, maksudnya jadi bias, karena mereka kayak terpaksa untuk ini gak sih. Jadi maksudnya karena ada kurikulum berarti saya harus bersikap baik, tapi nggak muncul dari hatinya gitu loh. Sikapnya cuman sekedar pengetahuan."

Peran institusi pendidikan diakui penting untuk membentuk *soft skills* orienti. Kurikulum sangat dibutuhkan untuk perbaikan kualitas perawat yang dihasilkan (Chiu et al., 2016). Beberapa aspek emosional inteligent yang dimasukkan ke dalam kurikulum keperawatan yaitu: *self-awareness*/ merefleksikan diri, pengaturan emosi, komitmen/ motivasi/ perkembangan pribadi, empati/ *responsiveness*, komunikasi/ interpersonal skills, emotional decision making/ reasoning (Foster et al., 2015). Selain itu Waite & McKinney (2016) menyampaikan hal senada bahwa penerapan *soft-skills* dalam pendidikan keperawatan harus menjadi perhatian bagi pendidik perawat dalam mengintegrasikan metode pembelajaran dan evaluasi *soft-skills* didalam kurikulum pendidikan keperawatan. Pembaharuan kurikulum berbasis *soft-skills* sangat diperlukan bagi profesi keperawatan karena seiring dengan perkembangan zaman, standard pendidikan dan tujuan pendidikan mengalami perubahan maka kerangka kurikulum, metode instruksional, dan kajian strategi juga harus dikembangkan (Saavedra & Opfer, 2012). Tentunya hal ini akan melibatkan peran dari para pendidik dan penentu kebijakan di berbagai level pendidikan untuk mengadakan pelatihan bagi para pendidik, pengembangan profesi, mobilitas karir, dan pembangunan budaya umum pendidikan profesi. Namun jika pengembangan ini dapat dilakukan, Saavedra & Opfer (2012) mengatakan bahwa hal ini akan mempunyai implikasi penting dalam pembentukan karakter manusia.

4. Kesimpulan

Muatan *soft-skills* tetap perlu diinternalisasikan kepada peserta didik sejak masa pendidikan. Banyak tantangan dalam menghadapi karakteristik generasi milenial, tidak semua orientasi dapat memiliki hubungan interpersonal yang baik pada pasien, rekan sekerja, dan atasan. Maka perlu didukung program magang bagi orientasi sebagai bekal dalam masa adaptasi. Program yang disusun ini berdasarkan aktivitas harian orientasi yang secara periodik dievaluasi sehingga dapat mengukur kemampuan orientasi baik secara afektif, psikomotor, dan kognitif. Sehingga ketika tidak sesuai dengan target pencapaian program orientasi maka ada pembinaan yang diperlukan.

Daftar Pustaka

- Abraham, J. (2017). Emotional Intelligence: The Context for Successful Nursing Leadership: A Literature Review. *Nursing & Care Open Access Journal*, 2(6), 1–5. <https://doi.org/10.15406/ncoaj.2017.02.00054>
- Arcidiacono, D. (2015). *Employability. Knowledge in the Glocal World. December.* <https://doi.org/10.3280/SL2015-137015>
- Cheng, C. Y., Liou, S. R., Tsai, H. M., & Chang, C. H. (2015). Job stress and job satisfaction among new graduate nurses during the first year of employment in Taiwan. *International Journal of Nursing Practice*, 21(4), 410–418. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/ijn.12281>
- Chiu, L. K., Mahat, N. I., Rashid, B., Razak, N. A., & Omar, H. (2016). Assessing Students' Knowledge and *Soft skills* Competency in the Industrial Training Programme: The Employers' Perspective. *Review of European Studies*, 8(1), 123. <https://doi.org/10.5539/res.v8n1p123>
- Cinque, M. (2016). "Lost in translation". Soft skills development in European countries. *Tuning Journal for Higher Education*, 3(2), 389. [https://doi.org/10.18543/tjhe-3\(2\)-2016pp389-427](https://doi.org/10.18543/tjhe-3(2)-2016pp389-427)
- Dean, S., & East, J. (2019). Soft skills Needed for the 21st-Century workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1), 5.
- Foster, K., McCloughen, A., Delgado, C., Kefalas, C., & Harkness, E. (2015). Emotional intelligence education in pre-registration nursing programs: An integrative review. *Nurse Education Today*, 35(3), 510–517. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2014.11.009>
- Goldman Sachs. (2020). *Millennials.* <https://www.goldmansachs.com/insights/archive/millennials/>
- Hu, Y., Zhang, Y., Shen, N., Wu, J., & Malmedal, W. K. (2017). Stressors of newly graduated nurses in Shanghai pediatric hospital: a qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 25(3), 184–193. <https://doi.org/10.1111/jonm.12454>
- Ibrahim, H. A., Elgzar, W. T. I., Mohamed, R. E., & Salem, G. R. E. (2016). Relationship Between Nursing Students' Emotional Intelligence and Their Clinical Performance During Obstetrics and Gynecologic Nursing Practical Training. *American Journal of Nursing Science*, 5(6), 240. <https://doi.org/10.11648/j.ajns.20160506.12>
- Laari, L., & Dube, B. M. (2017). Nursing students' perceptions of *soft skills* training in Ghana. *Curationis*, 40(1), 1–5. <https://doi.org/10.4102/curationis.v40i1.1677>
- Liebrecht, C., & Montenery, S. (2016). Use of Simulated Psychosocial Role-Playing to Enhance Nursing Students' Development of *Soft skills*. *Creative Nursing*, 22(3), 171–175. <https://doi.org/10.1891/1078-4535.22.3.171>

- Missen, K., McKenna, L., & Beauchamp, A. (2014). Graduate nurse program coordinators' perceptions of role adaptation experienced by new nursing graduates: A descriptive qualitative approach. *Journal of Nursing Education and Practice*, 4(12), 134-141. <https://doi.org/10.5430/jnep.v4n12p134>
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing research, generating and assessing evidence for nursing practice*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Raslie, H., Pit, S., & Ting, S.-H. (2016). Millennials' Expectations of Life at the University and the Workplace: A Malaysian Perspective. *International Journal of Education*, 8(3), 71. <https://doi.org/10.5296/ije.v8i3.9982>
- Regan, S., Wong, C., Laschinger, H. K., Cummings, G., Leiter, M., MacPhee, M., & Young-Ritchie, C. (2017). Starting Out: qualitative perspectives of new graduate nurses and nurse leaders on transition to practice. *Journal of Nursing Management*, 25(4), 246-255. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jonm.12456>
- Rosen, M. A., & Pronovost, P. J. (2014). Advancing the use of checklists for evaluating performance in health care. *Academic Medicine*, 89(7), 963-965. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000000285>
- Saavedra, A. R., & Opfer, V. D. (2012). Learning 21st-Century Skills Requires 21st-Century Teaching. *Phi Delta Kappan*, 94(2), 8-13. <https://doi.org/10.1177/003172171209400203>
- Sumarto, I., Asfian, P., Munandar, S., & Oleo, U. H. (2016). Perbedaan Stress Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pagi Siang dan Malam pada Perawat di Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 1(3), 1-7.
- Ulrich, B. T., Lavandero, R., Woods, D., & Early, S. (2014). Environments 2013 : *Critical Care Nurse*, 34(4), 64-79.
- Waite, R., & McKinney, N. S. (2016). Capital We Must Develop: Emotional Competence Educating Pre-Licensure Nursing Students. *Nursing Education Perspectives*, 37(2), 101-103. <https://doi.org/10.5480/14-1343>
- Wang, F. S., Jin, O., Feng, H., Wang, F. H., & Ren, C. H. (2015). Survey and coping strategies for job stress of new nurses in pharmacy intravenous admixture service: A pilot study. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine*, 8(10), 19406-19411. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4694483/>