

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Berdirinya Wisma Lansia Harapan Asri**

Berdirinya Wisma Lansia Harapan Asri yang berlokasi di Jl. Tusam Raya 2A Pedalangan Banyumanik Semarang ini, merupakan proses perjalanan yang panjang. Berawal dari sebuah keputusan final untuk menutup sekolah SLTP Aloisius Banyumanik Semarang yang merupakan salah satu karya pendidikan yang dikelola dalam naungan Yayasan Mardiwijana oleh para Bruder-Bruder Kongregasi Santo Aloisius (CSA). Pada tahun 2005/2006 SLTP Aloisius ditutup, dan gedung yang masih relatif baik direnovasi untuk dijadikan Wisma Lansia Harapan Asri.

Beberapa hal yang mendasari Pengurus Yayasan Mardiwijana Semarang mengajukan permohonan penutupan sekolah yaitu ;

1. Jumlah Siswa yang semakin menurun oleh karena semakin banyaknya sekolah negeri di sekitarnya dan membuat persaingan yang semakin ketat untuk mendapatkan murid baru sehingga jumlah siswa makin lama makin menurun.
2. Kemampuan membayar biaya sekolah (SPP) dari siswa yang tidak seimbang dengan biaya operasional sekolah yang harus dikeluarkan.
3. Keputusan Rapat Dewan Umum CSA dan Pengurus Yayasan Mardiwijana pada tanggal 6 November 2002.

4. Terjadi kekurangan anak untuk menutup biaya operasional.

Melalui berbagai pertimbangan baik dari kalangan intern bruder sendiri, pihak Yayasan Mardiwijana, tokoh gereja, orangtua murid dan masyarakat sekitar dengan disertai adanya pro dan kontra, akhirnya pada tanggal 30 Agustus 2003 Dewan Umum CSA mengabulkan permohonan penutupan SLTP Aloisius, sehingga sekolah milik tarekat CSA yang berkarya di Banyumanik mulai tahun ajaran 2004/2005 tidak menerima murid baru lagi.

#### **Pasca Penutupan SLTP Aloisius**

Pasca keputusan penutupan SLTP Aloisius yang ditetapkan di Madiun pada tanggal 21 Juli 2003, perlu bagi tarekat untuk mencari bentuk karya baru yang relevan bagi pelayanan pada masyarakat. Dewan Umum CSA bersama dengan Pengurus Yayasan Mardiwijana bahu membahu memikirkan karya tertentu agar tidak terjadi kevakuman selama dilakukan proses alih fungsi. Melalui Surat keputusan No. 163/DU-CSA/IX/2003 pada tanggal 19 September 2003, Dewan Umum CSA membentuk panitia ad hoc untuk karya baru. Yayasan Mardiwijana bersama panitia ad hoc bertugas untuk mencari informasi sebanyak-banyaknya ke berbagai instansi, lembaga dan perorangan.

Setelah diadakan beberapa kali pertemuan antara Dewan Umum CSA, Pengurus Yayasan Mardiwijana dengan beberapa pihak yang berkompeten tersebut di atas dan atas beberapa saran, usul dan masukan tentang bentuk-bentuk karya baru. Alternatif-alternatif karya baru yang diusulkan dalam pertemuan-pertemuan tersebut antara lain; Mendirikan Kursus Pendampingan Lansia,

Pendidikan dan Pelatihan Baby Sister (Pramusiwi), membuka TPL (Tempat Penitipan Lansia), mendirikan Panti Jompo Religius dan Awam, dan jenis-jenis keterampilan yang dibutuhkan dalam masyarakat waktu kini dan waktu mendatang. Untuk selanjutnya dalam rangka menindaklanjuti hasil pertemuan dan usulan-usulan tersebut, Dewan Umum CSA membentuk panitia Ad Hoc. Panitia tersebut mempunyai tugas untuk mengkaji usulan-usulan yang masuk yang nantinya menjadi pilihan dan penentuan karya yang baru. Selain itu juga panitia Ad Hoc mempunyai tugas untuk mengadakan studi banding ke tempat-tempat yang relevan dengan rencana karya baru.

### **Karya Baru Wisma Lansia Harapan Asri**

Setelah mendapat tugas untuk mengkaji dan mengadakan studi kelayakan/studi banding ke tempat-tempat yang relevan dengan karya baru yang akan dipilih, maka panitia Ad Hoc bersama dengan pengurus Yayasan Mardiwijana mengadakan studi kelayakan dan studi banding ke berbagai tempat diantaranya ialah : Yayasan Kasih Ayah Bunda yang berkarya di bidang Panti Wreda berlokasi Karawaci-Tangerang, Panti Werda Kristen Hana Ciputat-Tangerang, Graha Lansia, Yayasan Marfati Tangerang, Panti Pangesti Lawang Sukabumi, Panti Wredha Rindang Asih Bongsari Semarang. Dan Wisma Langen Werdhasih ; berlokasi di Lerep Ungaran Jawa Tengah

Setelah panitia Ad Hoc dan Pengurus Yayasan melakukan survei dan kajian-kajian langsung ke berbagai tempat seperti tersebut di atas, maka Dewan Umum CSA, Panitia Ad-Hoc dan Pengurus Yayasan Mardiwijana mengadakan

pertemuan-pertemuan secara intensif dalam rangka untuk merumuskan dan menentukan karya baru yang akan ditindaklanjuti dan direalisasikan. Berdasarkan laporan dari hasil survei, masukan-masukan dari berbagai kalangan tokoh masyarakat, tokoh agama, dan lembaga/instansi terkait (SPSI, DPRD, BLK, Apindo, dan lain-lain) maka Dewan Umum CSA, memutuskan untuk mendirikan karya baru yaitu tempat penampungan para lansia yang diberi nama Wisma Harapan Asri.

#### **4.1.2. Visi, Misi, Motto, Tujuan, Value dan Struktur Organisasi**

##### **Visi**

Menjadi wisma lansia yang konsisten dalam mengusahakan dan mempromosikan kualitas hidup yang bermutu bagi anggota komunitas wisma melalui pelayanan profesional yang menyemangati (inspirasional) dan keramahan yang dilandasi semangat persaudaraan dalam kasih dan damai.

##### **Misi**

Menyediakan tempat yang nyaman dan pelayanan yang bermutu untuk meningkatkan kualitas hidup warga lansia dengan semangat kasih dan damai

**Motto:** “Melayani dengan Kasih dan Damai”

**Tujuan :**

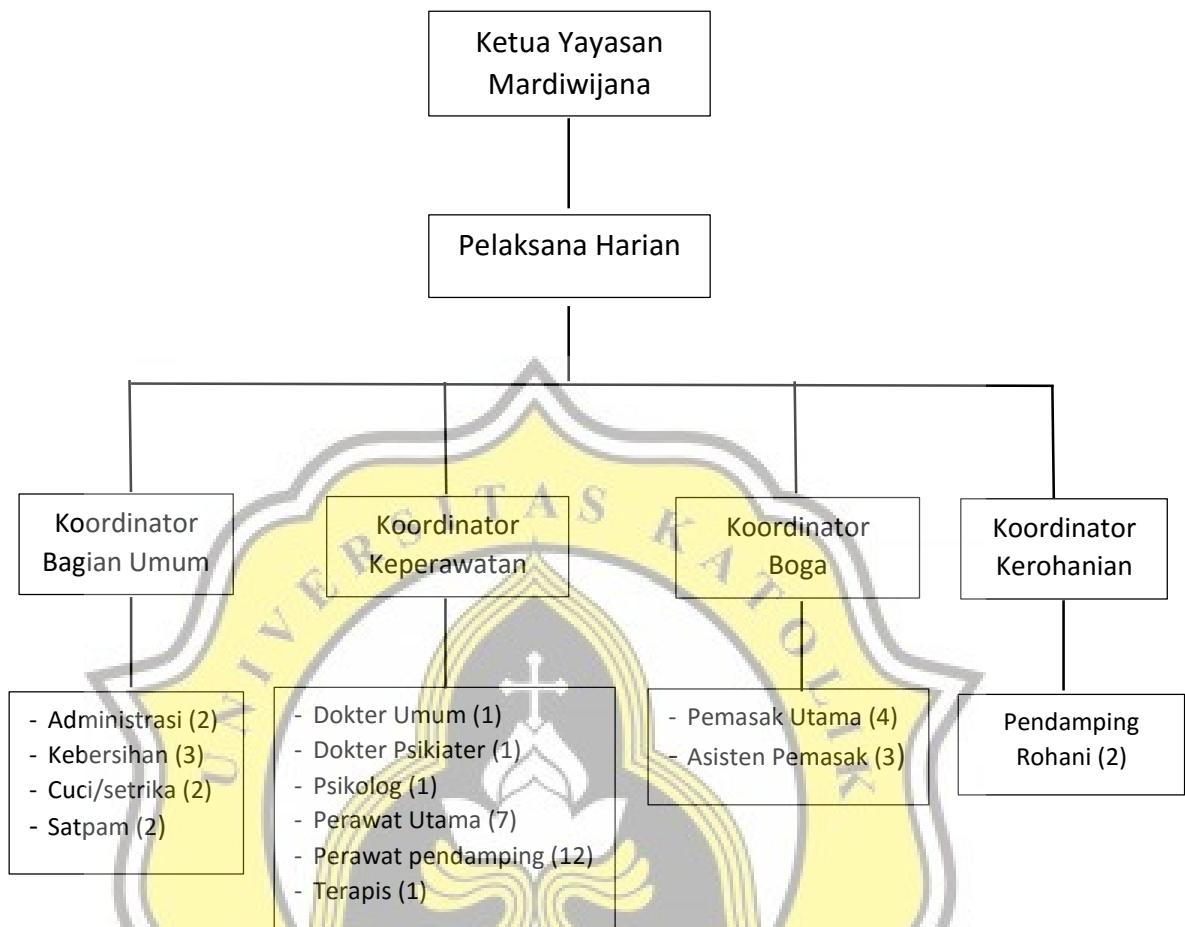
1. Melayani para lanjut usia (lansia) supaya mendapatkan kehidupan yang penuh kasih, kedamaian dan harmonis di masa senjanya.
2. Karya Pendampingan Wisma Harapan Asri berorientasi pada pelayanan dengan sepenuh hati berdasarkan kasih dan damai.
3. Mendampingi dan melayani lanjut usia (lansia) serta menghadirkan Kerajaan Allah (kedamaian dan kenyamanan) bagi para lanjut usia.
4. Menciptakan kondisi sosial agar lansia memiliki rasa percaya diri dan harga diri sehingga mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar.

**Values :**

1. Kepuasan pelanggan dan pemenuhan kebutuhan anggota komunitas wisma lansia
2. Profesionalisme dan penghormatan terhadap individu.
3. Peningkatan kualitas yang berkelanjutan
4. Dedikasi dan komitmen terhadap visi bersama
5. Persaudaraan, Kasih, dan Damai
6. Team Work

**Struktur Organisasi Wisma Harapan Asri**

Berikut ini struktur organisai Wisma Harapan Asri yang bernaung di bawah Yayasan Mardiwijana Semarang :



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Wisma Harapan Asri

Sumber: Buku penyelenggaraan pengelolaan Wisma Harapan Asri

#### 4.1.3. Deskripsi Kerja Keperawatan Wisma Harapan Asri

##### SHIFT PAGI (08.00 – 14.00)

<u>WAKTU</u>	<u>KEGIATAN</u>
07.30 – 08.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Persiapan melakukan hal-hal praktis (obat, spreii)</li> <li>– Operan jaga secara lisan, ditutup dengan doa</li> <li>– Membereskan kursi-kursi untuk berjemur/senam</li> </ul>

- Mengantar penghuni kembali ke kamar setelah berjemur.
- 08.15 – 09.15
  - Mempersiapkan untuk ganti spre, sarung, bantal dan guling, taplak, lap tangan lysol.
  - Keliling untuk ganti spre masing-masing penghuni,
  - @ 1 – 10 menit, yaitu ; ganti spre, sarung bantal dan guling, balik kasur, bersihkan tempat tidur degan lysol, ganti taplak meja, menata kembali barang-barang milik penghuni, bersihkan wastafel.
  - Membereskan spre yang kotor kemudian membawa ke wash.
- 09.15 – 09.45
  - Membagi snack penghuni.
  - Membagi teh penghuni.
  - Menyuyapi snack penghuni dan membantu minum teh bagi penghuni yang butuh bantuan.
  - Mengisi teko kosong.
  - Mengecek dan mengembalikan pampers yang habis.
- 09.45 – 10.45
  - Membereskan piring-piring snack.
  - Mengantar penghuni untuk kegiatan pagi. (Fisioterapi)
  - Mengukur tensi ( $\pm$  45 menit).
  - Menyiapkan dan membagi obat tensi.
  - Menemani penghuni (Pendampingan).
  - Membersihkan ompol.
  - Membuang urin di urinal
- 10.45 – 11.45
  - Membuat laporan (sebagian).
  - Menyiapkan obat untuk siang.
  - Potong kuku, bersihkan telinga.
  - Mengantar penghuni kembali ke kamar setelah kegiatan pagi.
  - Merapikan dan membersihkan meja penghuni.

	– Melayani bel.
11.45 – 12.00	– Persiapan makan siang (di dapur mengecek apakah segala sesuatunya sudah siap).
12.00 – 13.00	– Membagi makan siang dan buah atau jus. – Membagi obat siang. – Menyuyapi penghuni. – Membersihkan sisa-sisa makanan dan menyapunya.
13.00 – 13.30	– Membereskan piring-piring, mencuci piring – Menyelesaikan laporan – Membersihkan ompol
13.30	– Keliling penghuni
13.45	– Operan jaga
<b>SHIFT SIANG (14.00 – 20.00)</b>	
<u>WAKTU</u>	<u>KEGIATAN</u>
13.30 – 14.00	– Persiapan : memandikan, obat – Operan jaga – Doa bersama
14.00 – 16.00	– Memandikan – Menyiapkan air hangat bagi penghuni – Membantu BAK/BAB. – Merapikan tempat tidur penghuni. – Membereskan baju-baju kotor. – Membuang pampers. – Membagi snack dan teh sore. – Menyuyapi snack dan membantu minum.



- 16.00 - 17.30
- Bagi baju.
  - o (dari wash → ke keranjang → ke masing-masing penghuni).
  - Merapikan baju-baju penghuni dan mengecek ulang.
  - Keliling penghuni.
- 16.00 – 17.30
- Buat laporan sebagian.
  - Mengisi teko yang kosong.
  - Membagi obat untuk sore.
  - Memandikan (bagi yang mandinya sore)
  - Menutup pintu dan jendela.
  - Menghidupkan lampu.
- 17.30 – 18.00
- Mempersiapkan makan sore, kalau perlu menghangatkan sayur dulu.
- 18.00 – 19.00
- Membagi makan sore.
  - Membagi obat sore.
  - Menyuali penghuni.
  - Membereskan alat-alat makan sore.
  - Memasang obat nyamuk.
  - Menghidupkan AC (kalau perlu).
- 19.00 – 19.30
- Menyelesaikan laporan.
  - Melayani bel penghuni.
  - Keliling
- 19.30 – 19.45
- Keliling penghuni.
- 19.45
- Operan jaga

**SHIFT MALAM (20.00 – 08.00)**

<u>WAKTU</u>	<u>KEGIATAN</u>
19.30 – 20.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Persiapan : obat</li> <li>– Operan jaga</li> <li>– Doa bersama</li> </ul>
20.00 – 22.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membuat laporan sebagian.</li> <li>– Menyiapkan obat untuk pagi.</li> <li>– Bincang-bincang dengan penghuni yang belum tidur di ruang keperawatan.</li> </ul>
22.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keliling.</li> <li>– Masuk ke kamar penghuni</li> </ul>
24.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keliling.</li> <li>– Masuk ke kamar penghuni.</li> </ul>
01.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Keliling</li> </ul>
02.00 - 04.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mengawasi penghuni yang keluar kamar.</li> <li>– Istirahat (petugas).</li> </ul>
04.00 – 06.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Memandikan, membantu BAK, BAB. Gosok gigi.</li> <li>– Membereskan baju-baju kotor.</li> <li>– Merapikan tempat tidur.</li> <li>– Menyiapkan air hangat untuk penghuni.</li> <li>– Membuat teh pagi, kemudian membaginya.</li> <li>– Membuat susu untuk penghuni.</li> <li>– Mengisi termos air panas untuk penghuni.</li> <li>– Membersihkan ompol.</li> <li>– Membereskan gelas-gelas sisa malam.</li> </ul>
06.30 – 07.30	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Membagi sarapan pagi.</li> <li>– Membagi obat pagi.</li> <li>– Menyuapi penghuni.</li> <li>– Membereskan alat makan pagi.</li> </ul>

- Merapikan tempat tidur, mengganti stik laken.
- Buang pampers.
- Menyiapkan untuk senam (kalau ada) → kursi dan penghuni
- 07.30 – 07.45 – Keliling penghuni.
- Menyiapkan berjemur.
- 07.45 – Operan jaga

### **TUGAS PENANGGUNG JAWAB**

1. Bertanggung jawab setiap shift jaga dan mengkoordinir tugas dari pendamping.
2. Bertanggung jawab dalam pembagian tugas pendamping perawat dalam (pembagian blower, pembagian baju, pembagian obat, pembagian memandikan, pembagian membagi minum, pembagian menyiapkan minum saat dinas malam, pembagian pendampingan warga lanjut usia, pembagian pendampingan latihan jalan.
3. Membuat laporan tertulis setiap shift jaga dan operan.
4. Ukur tensi penghuni dengan mengajak dialog (menanyakan kondisinya).
5. Menindaklanjuti keluhan dari penghuni, misalnya: panas, mual, pusing, luka dan lain-lain.
6. Menyiapkan obat setiap shift jaga.
7. Mendampingi visit dokter.
8. Laporan ke kantor, apabila ada kekurangan yang berhubungan dengan kantor, misalnya: gas habis, lampu putus, dan lain-lain.

9. Apabila ada keluhan dari penghuni tentang makanan, penanggung jawab menyampaikan langsung ke penanggung jawab bagian boga.
10. Menyampaikan ke koordinator apabila pampers penghuni habis, selain yang mengambil dari kantor.
11. *Mendidik : Menemukan Dirinya: dukungan, sapaan* : bagaimana caranya supaya kata-kata, sikap dan perbuatan jangan sampai melukai hati penghuni.
12. Kegiatan fisik : potong kuku: potong rambut, bersih kaki setiap hari Rabu pagi direndam dengan garam atau daun sirih
13. Mengevaluasi kekurangan (warga lanjut usia sudah makan atau belum, obat sudah diminum belum, apakah ada yang buang air besar, diare atau tidak bisa buang air besar) serta keluhan dan hambatan dalam shift sebelum operan.
14. Mengevaluasi tugas pendamping perawat apakah sudah sesuai atau belum.

#### **TUGAS PENDAMPING PERAWAT**

1. Bersedia melaksanakan tugas yang diberikan dari penanggung jawab
2. Melaksanakan pembagian tugas dari penanggung jawab (memandikan, bagi blower, baju, minum, pendampingan, latihan jalan)
3. Memberikan laporan kepada penanggung jawab apabila ada kejadian-kejadian yang dialami penghuni.
4. *Mendidik : Menemukan dirinya: dukungan, sapaan*: bagaimana caranya supaya kata-kata, sikap dan perbuatan jangan sampai melukai hati penghuni
5. Membantu penanggung jawab demi kelancaran tugas saat shift jaga, meliputi;

- Memandikan → menyiapkan air hangat, merapikan tempat tidur, ganti stiek laken kalau perlu, buang pampers, membawa baju kotor ke bagian wash.
- Melayani bel penghuni.
- Membuat teh bila jaga malam.
- Membagi teh, makan, snack, jus.
- Membereskan alat makan, minum, membersihkan meja penghuni dari sisa-sisa makanan setelah selesai makan.
- Potong kuku.
- Antar jemput penghuni bila ada kegiatan, misalnya; ada acara di aula, senam, doa di kapel, dan lain-lain.
- Timbang Berat Badan penghuni setiap bulan.
- Cuci dan jemur baju apabila bagian cuci libur.
- Ganti spre, taplak meja, lap, membersihkan wastafel.
- Menyuaipi penghuni yang memerlukan bantuan.
- Membersihkan ompol di lantai.
- Membagi baju dari wash sampai menata di almari penghuni.
- Membantu penghuni BAK dan BAB

#### **4.1.4. Prinsip Keperawatan dan Pendampingan Lansia di Wisma Harapan**

##### **Asri**

##### *1. Penerimaan*

Menerima keadaan warga lanjut usia sepenuhnya sebagai individu yang memerlukan bantuan tanpa melihat perbedaan.

2. *Kerahasiaan*

Menjaga kerahasiaan warga lanjut usia dalam setiap langkah pelayanan sesuai dengan kesepakatan

3. *Tidak Menilai*

Tidak memberikan penilaian negatif terhadap kondisi warga lanjut usia, dan memandang sebagai individu yang membutuhkan pertolongan.

4. *Individualisasi*

Memandang warga lanjut usia sebagai individu yang unik dan memiliki karakter berbeda dengan individu lainnya, sehingga pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan kompetensinya.

5. *Rasionalisasi*

Memberikan pandangan objektif mengenai kondisi warga lanjut usia dan pelayanan yang akan diberikan.

6. *Empati*

Turut merasakan permasalahan warga lanjut usia dalam membentuk suatu kepercayaan tanpa melibatkan perasaan secara berlebihan

7. *Genuiness*

Menampilkan kesungguhan untuk menolong permasalahan warga lanjut usia

8. *Self Awarness*

Membentuk kesadaran diri mengenai permasalahan yang dihadapi warga lanjut usia

### 9. *Impartiality*

Tidak membedakan kondisi warga lanjut usia dan menganggap sama kedudukan tiap individu

## **PRINSIP PELAYANAN SOSIAL DI WISMA LANSIA HARAPAN ASRI**

1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku
2. Pemberian pelayanan sosial secara holistic, yaitu memberikan pelayanan kepada warga lanjut usia (penghuni panti) sekaligus kepada keluarga
3. Menghindarkan sensitifitas, diskriminasi, dan stigma dalam memberikan pelayanan sosial pada warga lanjut usia (penghuni panti)
4. Menjaga confidentialitas dalam intervensi pelayanan sesuai dengan prinsip keperawatan dan pendampingan
5. Menyediakan pelayanan dan fasilitas berdasarkan kebutuhan warga lanjut usia (penghuni panti) agar mampu melaksanakan fungsi sosialnya
6. Memberikan kesempatan yang sama kepada warga lanjut usia (warga lanjut usia) untuk mendapatkan pelayanan tanpa membedakan suku, agama, ras, maupun golongan
7. Penerima pelayanan berpartisipasi dalam menentukan jenis pelayanan yang diperlukan dalam pemecahan masalahnya sesuai dengan asesmen yang dilakukan petugas keperawatan, pendamping dan profesi terkait (dokter, psikolog)
8. Kebutuhan warga lanjut usia (penghuni panti) menjadi fokus dari kebijakan pengembangan dan penentuan pelayanan

9. Pelaksanaan pelayanan sosial kepada warga lanjut usia (penghuni panti) mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pelayanan sosial berdasarkan metode, pendekatan serta prinsip-prinsip dan profesi yang saling terkait sebagai pendukung.
10. Memberikan layanan manajemen kasus yang memperhatikan berbagai aspek yang terkait dengan pemenuhan dan penunjang kebutuhan fisik, mental, psikologis, sosial, spiritual warga lanjut usia (penghuni panti) selama melaksanakan proses pelayanan sosial.

#### **4.2. Gambaran Umum Responden**

Supaya dapat lebih mengetahui gambaran responden yang menjadi obyek dalam penelitian ini, maka berikut ini akan dijelaskan profil dari para responden. Jumlah responden adalah 20 (dua puluh) orang, seluruhnya merupakan para perawat untuk lansia di Wisma Harapan Asri Semarang. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari para responden dan dari pengurus Wisma Harapan Asri sesuai dengan lampiran data responden, gambaran umum mengenai responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Tabel 4.5. Gambaran Umum Responden

Usia	Jumlah	Lama Bekerja	Jumlah
< 30 tahun	9	0-4 tahun	11
31-40 tahun	3	5-8 tahun	4
41-50 tahun	6	9-12 tahun	5
>50 tahun	2		
Total	20	Total	20

Sumber: Data kepegawaian Wisma Harapan Asri

Pada tabel gambaran umum usia di atas menunjukkan bahwa karyawan bagian keperawatan ini rentang usia yang paling banyak adalah pada rentang usia kurang dari 30 tahun. Sementara itu pada tabel gambaran umum lama bekerja menunjukkan bahwa sebagian besar dari para perawat bekerja kurang dari 5 tahun.

#### 4.3. Analisis Data dan Pembahasan

Dalam bagian ini akan dijelaskan mengenai deskripsi *Organizational Citizenship Behavior* para perawat untuk lansia Wisma Harapan Asri pada kelima dimensinya. Analisis deskriptif ditunjukkan dengan tingkat perilaku kelima dimensi *OCB* dengan merinci jawaban dari para perawat yang dikelompokkan dalam tiga kategori yakni rendah, sedang dan tinggi.

#### 4.3.1. Tanggapan Perawat terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Deskripsi jawaban dari para perawat mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dalam bekerja di Wisma Harapan Asri Semarang ini diperhitungkan berdasarkan indikator kelima dimensi *OCB* yakni: *Altruism*, *Courtesy*, *Conscientiousness*, *Sportmanship* dan *Civic Virtue*. Analisis deskriptif perilaku *OCB* para perawat ini dengan merinci jawaban yang dikelompokkan dalam kategori rendah, sedang dan tinggi.

Penentuan indeks skor yang didapatkan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{(\sum (\text{Skor} \times \text{Frekuensi}))}{n}$$

Salah satu perhitungan pada dimensi *Altruism* untuk pernyataan 1, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Indeks} &= \frac{(2 \times 3) + (10 \times 4) + (8 \times 5)}{20} \\ &= \frac{86}{20} \\ &= 4,30 \end{aligned}$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan jawaban responden dari kuesioner tertutup:

**Dimensi Altruism**Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Dimensi *Altruism*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Indek	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya selalu siap membantu ketika ada rekan kerja yang membutuhkan bantuan			2 (6)	10 (40)	8 (40)	4,30	Tinggi
2.	Saya akan menggantikan peran rekan kerja yang tidak masuk kerja.		1 (2)	10 (30)	6 (24)	3 (15)	3,55	Sedang
3.	Saya bersedia bekerja lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya meskipun saya tidak mendapatkan imbalan.	2 (2)	4 (8)	7 (21)	5 (20)	2 (10)	3,05	Sedang
4.	Saya memberikan waktu dan tenaga saya untuk kepentingan kelompok walaupun tidak ada keuntungan langsung bagi saya		1 (2)	7 (21)	8 (32)	4 (20)	3,75	Tinggi
<b>Indeks Altruism</b>						<b>3,66</b>	<b>Sedang</b>	

Sumber: Jawaban para perawat pada lembar kuesioner tertutup

### Dimensi *Courtesy*

Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Dimensi *Courtesy*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Indek	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama karyawan			3 (9)	7 (28)	10 (50)	4,35	Tinggi
2.	Saya selalu membuka diri bagi rekan kerja yang ingin bertukar pikiran			1 (3)	11 (44)	8 (40)	4,35	Tinggi
3.	Saya selalu mengingatkan rekan kerja agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya			7 (21)	13 (52)		3,65	Sedang
4.	Saya sering berdiskusi dengan rekan kerja terkait masalah pekerjaan			3 (9)	11 (44)	6 (30)	4,15	Tinggi
	<b>Indeks Courtesy</b>						<b>4,12</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Jawaban para perawat pada lembar kuesioner tertutup

### Dimensi *Conscientiousness*

Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Dimensi *Conscientiousness*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Indek	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya selalu berpikiran positif terhadap kebijakan yang ditetapkan lembaga Wisma Harapan Asri			5 (15)	8 (32)	7 (35)	4,10	Tinggi
2.	Saya selalu mempertimbangkan hal-hal terbaik demi kemajuan Wisma Harapan Asri ke depannya			5 (15)	10 (40)	5 (25)	4,00	Tinggi
3.	Saya selalu memiliki semangat yang tinggi dalam mencapai tujuan Wisma Harapan Asri		1 (2)	1 (3)	13 (52)	5 (25)	4,10	Tinggi
4.	Saya merasa mampu ketika harus memimpin sebuah tim kerja	1 (1)	1 (2)	9 (27)	8 (32)	1 (5)	3,30	Sedang
<b>Indeks <i>Conscientiousness</i></b>							<b>3,87</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Jawaban para perawat pada lembar kuesioner tertutup

### Dimensi *Sportmanship*

Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Dimensi *Sportmanship*

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Indek	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya akan dengan senang hati menerima segala kebijakan yang ditetapkan Wisma Harapan Asri			6 (18)	10 (40)	4 (20)	3,90	Tinggi
2.	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di Wisma Harapan Asri			3 (9)	13 (52)	4 (20)	4,05	Tinggi
3.	Saya tidak mengeluh dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya			4 (12)	9 (36)	7 (35)	4,15	Tinggi
4.	Saya lebih mengutamakan kepentingan wisma lansia meskipun akan mengorbankan kepentingan saya		2 (4)	8 (24)	8 (32)	2 (10)	3,50	Sedang
<b>Indeks <i>Sportmanship</i></b>						<b>3,90</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: Jawaban para perawat pada lembar kuesioner tertutup

### Dimensi Civic Virtue

Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Dimensi Civic Virtue

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Indek	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1.	Saya sering datang lebih awal ke tempat kerja, sehingga siap bekerja pada saat jam kerja dimulai		1 (2)	1 (3)	8 (32)	10 (50)	4,35	Tinggi
2.	Saya selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya			2 (6)	8 (32)	10 (50)	4,40	Tinggi
3.	Saya selalu ikut berpartisipasi dalam fungsi-fungsi lembaga Wisma Harapan Asri			8 (24)	10 (40)	2 (10)	3,70	Tinggi
4.	Saya selalu bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada saya			1 (3)	10 (40)	9 (45)	4,40	Tinggi
<b>Indeks Civic Virtue</b>						<b>4,21</b>	<b>Tinggi</b>	

Sumber: Jawaban para perawat pada lembar kuesioner tertutup

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner tertutup pada kelima dimensi di atas, berikut ini deskripsi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* para perawat untuk lansia di Wisma Harapan Asri:

Tabel 4.11. Deskripsi *Organizational Citizenship Behavior* para perawat

No	Dimensi <i>OCB</i>	Pernyataan				Indeks	Kategori
		1	2	3	4		
1.	Dimensi <i>Altruism</i>	4,30	3,55	3,05	3,75	<b>3,66</b>	Sedang
2.	Dimensi <i>Courtesy</i>	4,35	4,35	3,65	4,25	<b>4,12</b>	Tinggi
3.	Dimensi <i>Conscientiousness</i>	4,10	4,00	4,10	3,30	<b>3,87</b>	Tinggi
4.	Dimensi <i>Sportmanship</i>	3,90	4,05	4,15	3,50	<b>3,90</b>	Tinggi
5.	Dimensi <i>Civic Virtue</i>	4,35	4,40	3,70	4,40	<b>4,21</b>	Tinggi

Sumber: Hasil perhitungan kelima dimensi *OCB*

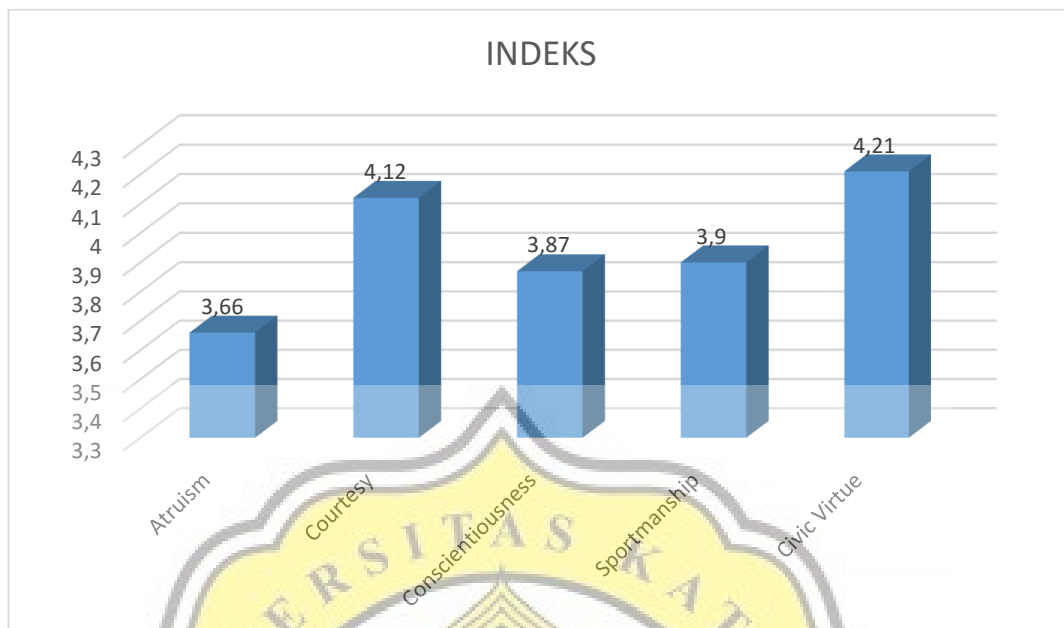
Rata-rata Indeks dari kelima dimensi *OCB*

$$= (3,66 + 4,12 + 3,87 + 3,90 + 4,21) / 5$$

$$= 3,95$$

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata indeks indikator kelima dimensi *OCB* para perawat untuk lansia di Wisma Harapan Asri masuk dalam kategori “**Tinggi**” dengan rata-rata indeks sebesar 3,95. Indeks tertinggi pada dimensi *Civic Virtue* dengan nilai sebesar 4,21. Sedangkan indeks terendah pada dimensi *Altruism* dengan nilai sebesar 3,66.





Gambar 4.3. Grafik Indeks Lima Dimensi OCB

Dari kelima dimensi OCB, 4 (empat) dimensi masuk dalam kategori “tinggi”, yakni *courtesy*, *conscientiousness*, *sportmanship* dan *civic virtue*. Sementara itu hanya satu dimensi yang masuk dalam kategori “sedang”, yakni *altruism*.

#### a. Dimensi Altruism

Pada dimensi *Altruism* dengan indeks terendah ini, berdasarkan Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Dimensi *Altruism*, dari keempat pernyataan menunjukkan dua pernyataan masuk kategori “Tinggi” dan dua pernyataan masuk dalam kategori “Sedang”. Pernyataan yang masuk kategori “Tinggi” adalah pernyataan nomor 1 dan 4. Pernyataan yang masuk kategori “Sedang” adalah pernyataan nomor 2 dan 3. Pernyataan dengan skor terendah sebesar 3,05 yakni pernyataan nomor 3, sedangkan pernyataan nomor 2 dengan skor 3,55.

Kategori “sedang” pada dimensi *Altruism* ini berkaitan dengan indikator kesukarelaan melakukan pekerjaan tambahan. Pada pernyataan nomor 2 yang berisi: “Saya akan menggantikan peran rekan kerja yang tidak masuk kerja”, masuk dalam kategori “sedang”. Makna dari kategori ini dalam arti para perawat berempati terhadap rekan kerja kalau kebutuhan tenaga sangat diperlukan untuk menggantikan peran rekan kerja yang tidak masuk. Pada pernyataan nomor 3 yang berisi: “Saya bersedia bekerja lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya meskipun saya tidak mendapatkan imbalan”. Makna dari indikator ini menunjukkan bahwa rata-rata para perawat tidak sangat menyediakan diri untuk bekerja di luar jam kerja bila tidak mendapat imbalan.

Pernyataan yang termasuk dalam kategori “tinggi” yakni pernyataan nomor 1 yang berisi: “Saya selalu siap membantu ketika ada rekan kerja yang membutuhkan bantuan”. Makna pada pernyataan ini yakni menolong rekan kerja untuk meringankan pekerjaan sesama karyawan. Pada pernyataan nomor 4 yang berisi: “Saya memberikan waktu dan tenaga saya untuk kepentingan kelompok walaupun tidak ada keuntungan langsung bagi saya”, dapat dimaknai adanya bentuk perhatian terhadap rekan kerja. Maka makna kategori “tinggi” pada dimensi ini adalah bahwa para perawat umumnya siap menolong atau membantu untuk meringankan dan memberi perhatian pada rekan kerja.

#### **b. Dimensi *Courtesy***

Pada dimensi ini berdasarkan Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Dimensi *Courtesy* dari keempat pernyataan terdapat tiga pernyataan dalam kategori “tinggi”

dan satu pernyataan kategori “sedang”. Sesuai dengan pernyataan 1, 2 dan 4 yang termasuk dalam kategori tinggi, maka makna dari kategori “tinggi” pada dimensi ini menunjukkan bahwa para perawat dapat menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dapat terbuka terhadap rekan kerja, dapat menghargai sesama karyawan, sehingga mencegah timbulnya permasalahan dalam pekerjaan.

Pada kategori “sedang” yakni pernyataan nomor 3 yang berisi: “Saya selalu mengingatkan rekan kerja agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya”, maka makna kategori “sedang” pada dimensi *courtesy* ini berhubungan dengan perhatian terhadap rekan kerja, yakni ada sedikit rasa enggan untuk mengingatkan rekan kerja agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya. Perbedaan usia yang relatif agak jauh antara perawat yang berusia muda dengan yang lebih senior membuat adanya rasa enggan itu, namun tetap menjaga hubungan yang baik dengan rekan kerja.

### c. Dimensi *Conscientiousness*

Pada dimensi ini berdasar Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Dimensi *Conscientiousness* dari keempat pernyataan terdapat tiga pernyataan dalam kategori “tinggi” dan satu pernyataan kategori “sedang”. Sesuai dengan pernyataan 1, 2 dan 3 yang termasuk dalam kategori tinggi, maka makna dari kategori “tinggi” pada dimensi ini menunjukkan bahwa para perawat mempunyai kesungguhan dalam bekerja yang ditandai dengan sikap berpikiran positif, berusaha melakukan yang terbaik demi kemajuan Wisma Harapan Asri dan memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja demi pencapaian lembaga tempat bekerja.

Pada kategori “sedang” yakni pernyataan nomor 4 yang berisi: “Saya merasa mampu ketika harus memimpin sebuah tim kerja”, maka makna kategori “sedang” pada dimensi *conscientiousness* ini berkaitan dengan kemampuan mengkoordinasi dalam bekerja dengan sesama rekan kerja, yakni ada perasaan tidak sangat mampu ketika harus memimpin sebuah tim kerja. Ada sebagian perawat yang merasa kurang mampu mengkoordinasikan pekerjaan saat bekerja bersama dengan rekan yang lebih senior dan lebih berpengalaman.

#### **d. Dimensi *Sportmanship***

Pada dimensi ini berdasar Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Dimensi *Sportmanship*, dari keempat pernyataan terdapat tiga pernyataan dalam kategori “tinggi” dan satu pernyataan kategori “sedang”. Sesuai dengan pernyataan 1, 2 dan 3 yang termasuk dalam kategori tinggi, maka makna dari kategori “tinggi” pada dimensi ini menunjukkan bahwa para perawat mempunyai toleransi yang tinggi dalam bekerja. Hal ini ditandai dengan kemudahan beradaptasi dengan lingkungan kerja, menerima segala kebijakan lembaga dan tidak mengeluh dengan keberadaan pekerjaan.

Pada kategori “sedang” yakni pernyataan nomor 4 yang berisi: “Saya lebih mengutamakan kepentingan wisma lansia meskipun akan mengorbankan kepentingan saya”, maka makna kategori “sedang” pada dimensi *sportmanship* ini berhubungan dengan kesediaan menyesuaikan terhadap keadaan yang kurang ideal, yakni para perawat tidak sangat mengutamakan kepentingan wisma lansia meskipun akan mengorbankan kepentingan diri. Ada sekitar setengah dari

keseluruhan perawat yang mau bekerja mengutamakan kepentingan wisma lansia tetapi juga tidak banyak mengabaikan kepentingan pribadinya.

#### **e. Dimensi *Civic Virtue***

Pada dimensi ini berdasar Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Dimensi *Civic Virtue*, dari keempat pernyataan keseluruhan masuk dalam kategori “tinggi”. Dimensi *Civic Virtue* memperoleh indeks skor tertinggi dibandingkan keempat dimensi lainnya. Keempat indikator pernyataan pada kuesioner pada dimensi ini yakni: (1) datang lebih awal dan siap bekerja, (2) usaha menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, (3) partisipasi dalam fungsi lembaga, dan (4) tanggung jawab terhadap tugas. Makna dari kategori “tinggi” dari dimensi ini menunjukkan bahwa para perawat mempunyai dukungan yang lebih terhadap organisasi dan lebih mengedepankan kepentingan bersama. Perilaku ini ditandai dengan adanya partisipasi dan peduli dengan lembaga tempat bekerja, mempunyai inisiatif serta semakin bertanggung jawab dalam bekerja. Dari keempat pernyataan ada satu pernyataan dengan skor terendah dengan skor 3,70 yakni berkaitan dengan keikutsertaan dalam fungsi-fungsi lembaga. Maka pernyataan skor terendah ini dapat dimaknai bahwa para perawat tidak selalu ikut serta mengikuti semua kegiatan di lembaga Wisma Harapan Asri. Para perawat mengikuti sebagian kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan Wisma Harapan Asri sejauh tenaganya dibutuhkan dan diminta oleh pengelola wisma.

**Hasil jawaban responden mengenai OCB berdasarkan kuesioner terbuka:**

Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka

No.	Dimensi	Indikator	Jumlah Jawaban
1	<i>Altruism</i>	a. Menolong rekan kerja	17
		b. Bersedia meringankan pekerjaan rekan kerja	7
		c. Berempati terhadap rekan kerja	3
		d. Memberi perhatian pada rekan kerja	1
2	<i>Courtesy</i>	a. Menjaga hubungan baik dengan rekan kerja	14
		b. Menghargai sesama rekan kerja	8
		c. Mencegah timbulnya masalah	3
3	<i>Conscientiousness</i>	a. Mematuhi aturan-aturan di tempat kerja	13
		b. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	9
		c. Tingkat kehadiran dalam bekerja	4
		d. Bekerja melebihi deskripsi kerja yang ditetapkan	3
4	<i>Sportmanship</i>	a. Tidak membesar-besarkan hal yang sepele	9
		b. Kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja	8
		c. Tidak mengeluh terhadap keadaan	4
5	<i>Civic Virtue</i>	a. Bertanggungjawab dengan pekerjaan	14
		b. Berpartisipasi dan peduli dengan organisasi	7
		c. Inisiatif melakukan pekerjaan yang lebih dibutuhkan	5

Sumber: Lampiran hasil jawaban responden kuesioner terbuka

Rekapitulasi jawaban responden pada Tabel 4.12 merupakan pendapat pribadi masing-masing responden atau perawat dari kuesioner terbuka yang diedarkan. Berdasarkan jawaban dari para perawat sesuai dengan tabel jawaban responden kuesioner terbuka seperti di atas, dapat diambil beberapa penekanan mengenai perilaku *OCB* para perawat. Pada dimensi *Altruism* keutamaan yang sangat berarti adalah kerelaan para perawat untuk menolong rekan kerja untuk ikut membantu sesamanya. Pada dimensi *Courtesy* keutamaan yang sangat berarti adalah terjaganya hubungan yang baik antara para perawat dan karyawan lainnya dalam relasi dengan sesama perkerja. Pada dimensi *Constienstiousness* keutamaan yang sangat berarti adalah kesediaan para perawat untuk mematuhi peraturan kerja yang telah ditetapkan lembaga Wisma Harapan Asri maupun kebijakan dari Yayasan Mardiwijana Semarang. Pada dimensi *Sportmanship* keutamaan yang sangat berarti adalah para perawat tidak ingin membesar-besarkan hal-hal yang tidak begitu penting dalam urusan pekerjaan. Pada dimensi *Civic Virtue* keutamaan yang sangat berarti adanya tanggung jawab yang besar yang dimiliki para perawat terkait dengan pelaksanaan tugas pekerjaan yang harus dilakukan.

#### **4.3.2. Upaya meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior***

Berdasarkan hasil analisis dari tanggapan para perawat mengenai *Organizational Citizenship Behavior* dalam bekerja di Wisma Harapan Asri Semarang, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas perilaku *OCB* pada kelima dimensi *OCB* yakni: *Altruism*, *Courtesy*,

*Conscientiousness, Sportmanship* dan *Civic Virtue*. Berikut ini upaya-upaya yang perlu untuk dilakukan:

a. Upaya meningkatkan perilaku dimensi *Altruism*

Dengan mengacu jawaban para perawat dari kuesioner tertutup, pada Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Dimensi *Altruism* pada halaman 58, untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi ini akan memperhatikan jumlah tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan tersebut. Pernyataan nomor 2 dengan kategori “sedang” yakni mengenai kesediaan akan menggantikan peran rekan perawat yang tidak masuk kerja. Terdapat 10 (sepuluh) responden yang menjawab N (netral) dan 1 (satu) yang menjawab TS (Tidak Setuju). Maka upaya yang perlu dilakukan adalah menghimbau beberapa perawat untuk bersedia melakukan pekerjaan dari sesama perawat yang berhalangan hadir bekerja. Upaya menyadarkan perawat yang ragu-ragu (menjawab Netral) dan yang tidak setuju (menjawab TS) agar rela bila menjadi pengganti bagi rekan berhalangan bekerja.

Pernyataan nomor 3 dengan kategori “sedang” yakni kesediaan bekerja lembur untuk membantu rekan kerja menyelesaikan pekerjaannya meskipun tidak mendapatkan imbalan. Terdapat 7 (tujuh) jawaban N (netral), 4 (empat) jawaban TS (Tidak Setuju) dan 2 (dua) jawaban STS (Sangat Tidak Setuju). Upaya yang perlu dilakukan adalah menumbuhkan kesediaan kepada sebagian besar perawat untuk rela menambah waktu kerja untuk menyelesaikan tanggung jawab tanpa mengharapkan imbalan.



Kemudian berdasarkan Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka halaman 69, keadaan indikator “Menolong rekan kerja” sejumlah 17 jawaban, indikator “Berempati terhadap rekan kerja” sejumlah 3 jawaban dan memberi perhatian pada rekan hanya 1 jawaban, maka yang perlu dilakukan untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi *altruism* ini adalah meningkatkan empati para perawat terhadap rekan kerja dan memberi perhatian pada rekan sesama perawat.

b. Upaya meningkatkan perilaku dimensi *Courtesy*

Berdasarkan jawaban para perawat dari kuesioner tertutup pada Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Dimensi *Courtesy* halaman 59, untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi ini akan melihat pernyataan pada kategori “sedang”. Pada pernyataan nomor 3 mengenai kepedulian mengingatkan rekan kerja, terdapat 7 (tujuh) jawaban N (netral). Maka upaya yang perlu dilakukan adalah menyampaikan kepada para perawat untuk berkomunikasi mengingatkan rekan kerja agar tidak lupa menyelesaikan tugasnya.

Selanjutnya berdasarkan Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka halaman 69, untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi *courtesy* ini adalah dengan berusaha mencegah timbulnya masalah, karena dari hasil jawaban yang menyatakan seperti itu hanya 3 (tiga) perawat saja. Sementara itu upaya lainnya adalah selalu menghargai sesama rekan kerja. Demikian pula perlunya selalu menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja.

c. Upaya meningkatkan perilaku dimensi *Conscientiousness*

Dari jawaban para perawat pada kuesioner tertutup pada Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Dimensi *Conscientiousness* halaman 60, untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi ini akan melihat pernyataan dengan kategori sedang. Pada pernyataan nomor 4 yakni mengenai kemampuan ketika harus memimpin sebuah tim kerja. Terdapat 9 (sembilan) jawaban N (netral), 1 (satu) jawaban TS (Tidak Setuju) dan 1 (satu) jawaban STS (Sangat Tidak Setuju). Upaya yang perlu dilakukan adalah dengan memberi dorongan kepada pribadi perawat agar memiliki kemampuan ketika harus memimpin sebuah tim kerja dan menumbuhkan jiwa kepemimpinan dalam diri pribadi karyawan tersebut

Kemudian berdasarkan Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka halaman 69, untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi *conscientiousness* ini adalah melalui upaya mendorong kesediaan untuk bekerja melebihi deskripsi tanggung jawab kerja dari yang telah ditetapkan oleh Wisma Harapan Asri, karena hanya 3 perawat yang menyatakan demikian. Juga masih perlu upaya tingkat kehadiran yang berkualitas dalam bekerja.

d. Upaya meningkatkan perilaku dimensi *Sportmanship*

Berdasarkan jawaban para perawat dari kuesioner tertutup Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Dimensi *Sportmanship* halaman 61. Pada pernyataan nomor 4 yakni mengenai hal yang lebih mengutamakan kepentingan wisma lansia. Terdapat (delapan) jawaban N (netral) dan 2 (dua) jawaban TS (Tidak Setuju). Untuk mengembangkan *OCB* dimensi ini akan menekankan pada sebagian para perawat

yakni mengenai niat untuk lebih mengutamakan kepentingan wisma lansia. Maka upaya yang perlu dilakukan adalah dengan memberikan masukan agar memiliki kerelaan berkorban terhadap kepentingan diri pribadi untuk lebih mengutamakan kepentingan wisma lansia.

Selanjutnya berdasarkan Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka halaman 69, untuk meningkatkan *OCB* pada dimensi *sportmanship* ini adalah dengan berupaya selalu menyesuaikan diri yaitu tidak mengeluh dengan keadaan yang ada khususnya keberadaan para lansia yang dilayani. Upaya lainnya adalah selalu memiliki toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal terkait dengan kondisi para lansia yang mengalami penurunan fungsi fisik dan psikologis.

e. Upaya meningkatkan perilaku dimensi *Civic Virtue*

Menurut jawaban para perawat pada kuesioner tertutup pada Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Dimensi *Civic Virtue* halaman 62. Untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi ini akan melihat pernyataan dengan nilai skor terendah yakni mengenai partisipasi karyawan dalam fungsi lembaga. Terdapat 8 (delapan) jawaban N (netral). Upaya yang perlu dilakukan adalah dengan melibatkan para perawat untuk ikut ambil bagian atau berpartisipasi dalam beberapa aktivitas Wisma Harapan Asri.

Kemudian berdasarkan pernyataan para perawat pada Tabel 4.12. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner Terbuka halaman 69, untuk mengembangkan *OCB* pada dimensi *civic virtue* ini adalah mengenai inisiatif

melakukan pekerjaan yang lebih dibutuhkan. Upaya yang perlu dilakukan adalah mendorong supaya para perawat berinisiatif melakukan pelayanan kepada para lansia untuk hal-hal yang lebih dibutuhkan. Selain itu upaya lainnya adalah menumbuhkan kepedulian terhadap karya pelayanan Wisma Harapan Asri.

#### **4.3.3. Tanggapan perawat dalam kinerja pelayanan untuk para lansia**

Berikut ini adalah tanggapan perawat dalam pekerjaannya memberi pelayanan kepada penghuni lansia berdasarkan kuesioner terbuka:

Pada pertanyaan ke-6 mengenai usaha untuk tekun dalam bekerja, para perawat paling banyak pertama menyatakan bahwa usaha ketekunan bekerja adalah kedisiplinan melaksanakan tugas pekerjaan dan kedua adalah sikap kesetiaan atau loyalitas terhadap organisasi tempat bekerja yakni Wisma Lansia Harapan Asri. Untuk upaya berdisiplin dalam bekerja, terdapat 11 (sebelas) perawat yang menyatakannya. Sementara itu pada upaya kesetiaan atau loyalitas terhadap tempat bekerja, terdapat 9 (sembilan) perawat yang menjawab demikian. Selain kedua jawaban tersebut, ada beberapa jawaban lainnya yakni mengenai kesediaan bekerja sama dengan karyawan lainnya, terdapat 8 (delapan) perawat yang menyatakan. Demikian pula ada jawaban kecekatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yakni terdapat 5 (lima) perawat yang menyatakan. Jawaban-jawaban lain di luar tersebut di atas adalah rajin dalam bekerja, bertanggung jawab menjalankan kewajiban untuk melayani dan sikap sabar dalam melayani para penghuni lansia.

Pada pertanyaan ke-7 mengenai upaya yang perlu dilakukan pada saat berinteraksi langsung dengan para lansia agar merasa lebih diperhatikan, paling banyak para perawat menjawab “selalu berupaya meningkatkan kepedulian kepada para lansia”, yakni terdapat 10 (sepuluh) yang menyatakannya. Berikutnya ada jawaban “berupaya untuk lebih terampil dalam mendampingi penghuni lansia”, terdapat 9 (sembilan) perawat yang menyatakannya. Demikian juga ada jawaban “berusaha membangun kedekatan secara personal dengan lansia”, terdapat 8 (delapan) yang menjawab. Selain ketiga jawaban terbanyak seperti tersebut di atas, ada jawaban lainnya, yakni “berupaya memahami karakter masing-masing lansia”, dan “berupaya untuk total dalam pelayanan sesuai etika keperawatan”.

Pada pertanyaan ke-8 mengenai hal terbaik yang dapat diberikan sebagai perawat agar kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat, paling banyak para perawat menjawab “memberikan pendampingan terbaik kepada para lansia supaya merasa tenteram tinggal di Wisma Harapan Asri”, terdapat 13 (tiga belas) perawat yang menjawabnya. Kemudian ada yang menjawab “selalu berusaha membangun relasi yang dekat dengan penghuni lansia”, terdapat 8 (delapan) perawat yang menjawab seperti itu. Demikian juga ada yang menjawab “berupaya memenuhi kebutuhan dan mengatasi keterbatasan lansia”, “memberikan solusi jika ada permasalahan” dan “memberikan pelayanan dan kasih sayang kepada penghuni lansia”.

Pada pertanyaan ke-9 mengenai arah tindakan keperawatan untuk mengoptimalkan kondisi lansia agar para penghuni lansia merasa nyaman tinggal di Wisma Harapan Asri, paling banyak para perawat menjawab dalam hal

“pengasuhan keperawatan untuk pemenuhan kebutuhan lansia (nutrisi, kebersihan, keamanan)”, terdapat 12 (dua belas) perawat yang menjawabnya. Selanjutnya ada yang menjawab tindakan “keperawatan berupa bantuan bimbingan dan pengawasan aktivitas lansia”, terdapat 7 (tujuh) perawat yang menyatakan demikian. Juga ada jawaban “tindakan berupa mengoptimalkan kondisi dan perlindungan keadaan fisik lansia”, dan “tindakan bantuan agar para lansia tetap mendekatkan diri kepada Tuhan”.

Pada pertanyaan ke-10 mengenai pendekatan yang perlu dilakukan untuk terpenuhinya kebutuhan lansia, paling banyak perawat menjawab pendekatan secara psikologis, terdapat 13 (tiga belas) perawat yang menyatakan demikian. Pendekatan psikologis dilaksanakan dengan kesediaan menerima berbagai keluhan dari para lansia, menjalin hubungan yang dekat dengan lansia sebagai sahabat yang akrab, selalu menumbuhkan komunikasi dengan lansia untuk menampung keinginan pribadi lansia. Sementara itu ada yang menjawab pendekatan secara fisik, terdapat 11 (sebelas) perawat yang menyatakannya.

#### **4.3.4. Upaya peningkatan pelayanan kepada para lansia**

Berdasarkan hasil jawaban para perawat dari kuesioner terbuka mengenai cara melayani para lansia, terdapat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan para perawat dalam melaksanakan tugasnya. Dengan mengacu hasil analisis kuesioner terbuka pada pertanyaan ke-6 (enam) sampai dengan ke-10 (sepuluh), dapat diketahui kondisi pelayanan para perawat kepada para penghuni lansia di Wisma

Harapan Asri. Dari kelima pertanyaan yang telah dijawab para perawat dapat dijadikan petunjuk mengenai kualitas pelayanan para perawat kepada para lansia. Beberapa jawaban dari para perawat menunjukkan nilai-nilai kualitas pelayanan yang perlu untuk dipertahankan, juga dapat diketahui bentuk-bentuk pelayanan yang perlu dikembangkan. Berikut ini akan dibahas upaya untuk meningkatkan pelayanan para perawat agar kebutuhan para lansia dapat terpenuhi dengan sebaik-baiknya.

a. Upaya meningkatkan ketekunan para perawat

Dengan memperhatikan hasil analisis dari jawaban para perawat pada pertanyaan ke-6, menunjukkan bahwa sebagian besar para perawat mengemukakan ketekunan dalam bekerja adalah bertindak disiplin melaksanakan tugas pekerjaan. Sementara sekitar setengah dari para perawat menjawab setia untuk bekerja di wisma lansia ini. Maka upaya untuk meningkatkan ketekunan para perawat dalam bekerja melayani para lansia adalah berusaha terus menerus dengan kesabaran dalam menghadapi kondisi para lansia. Upaya lain yang juga perlu ditingkatkan adalah berusaha lebih sigap dalam bekerja khususnya pada waktu-waktu tertentu di mana terdapat kesibukan yang banyak dalam waktu bersamaan, sehingga pelayanan untuk para lansia dapat tertangani.

b. Upaya meningkatkan interaksi memperhatikan lansia

Sesuai dengan hasil analisis jawaban dari para perawat pada pertanyaan ke-7, memberikan gambaran bahwa usaha yang dilakukan perawat untuk

meningkatkan interaksi memperhatikan lansia adalah dengan menumbuhkan kepedulian kepada warga lansia yang dilayani ini. Untuk lebih meningkatkan interaksi dengan lansia agar merasa lebih diperhatikan, salah satu yang perlu dilakukan para perawat adalah dengan upaya lebih mengenali kepribadian setiap lansia, sehingga dapat mendampingi dengan menyesuaikan keadaan pribadi masing-masing lansia.

c. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagai perawat untuk lansia

Mengacu pada hasil analisis jawaban dari para perawat pada pertanyaan ke-8, dapat ditarik suatu pengertian bahwa usaha memberikan pelayanan berkualitas sebagai hal terbaik dalam mendampingi lansia. Upaya dari para perawat untuk memberikan hal terbaik dalam pelayanan, dilakukan melalui usaha menjalin hubungan yang dekat antar pribadi perawat dengan dengan tiap-tiap lansia. Upaya selanjutnya adalah memberi perhatian pada kondisi lansia dan kebutuhan pelayanan yang sedang diperlukan. Bentuk upaya peningkatan pelayanan berkualitas lainnya adalah dengan membantu bila lansia mengalami keterbatasan dan mendampingi lansia untuk beradaptasi dengan keadaan fisik yang tua.

d. Upaya meningkatkan arah tindakan keperawatan yang tepat

Dengan memperhatikan hasil analisis dari jawaban para perawat pada pertanyaan ke-9, menunjukkan bahwa arah tindakan keperawatan untuk mengoptimalkan kondisi lansia adalah berupa pengasuhan keperawatan untuk pemenuhan kebutuhan lansia. Upaya tindakan keperawatan yang perlu dilakukan



dengan membimbing para lansia untuk dapat melakukan aktivitas dalam kesehariannya. Kemampuan para lansia untuk melaksanakan aktivitasnya harus dipertahankan. Upaya lain dalam tindakan keperawatan adalah pengasuhan kepada lansia secara langsung yakni sebagai sahabat, keluarga maupun sebagai motivator.

e. Upaya meningkatkan pendekatan dalam hubungan dengan lansia

Sesuai dengan hasil analisis jawaban dari para perawat pada pertanyaan ke-10, memberikan gambaran bahwa pendekatan yang perlu dilakukan para perawat dalam menjalin hubungan dengan lansia sebagai proses pengasuhan adalah berupa pendekatan secara psikologis. Upaya peningkatan pelayanan kepada para lansia dengan pendekatan secara psikologis dapat dilakukan dengan kerelaan mendengarkan keluhan dan curahan hati para penghuni. Dalam pendekatan ini diupayakan adanya komunikasi antara perawat dengan para lansia untuk memahami dan menampung keinginan penghuni lansia. Melalui pendekatan ini diharapkan ada hubungan di antara perawat dan para lansia sebagai sahabat yang akrab. Selain pendekatan psikologis, diperlukan pula pendekatan fisik melalui perhatian terhadap kesehatan fisik para lansia. Dalam pendekatan fisik ini diupayakan dengan membantu lansia menjaga kebugaran fisik, seperti mengajak berolahraga ringan sesuai kemampuan lansia dan mengajak untuk beraktivitas secara lebih mandiri.

#### 4.3.5. Upaya Wisma Harapan Asri meningkatkan *OCB* dan pelayanan

Upaya-upaya yang dilakukan Wisma Harapan Asri sebagai lembaga pelayanan untuk para lansia dalam meningkatkan perilaku *OCB* para perawat dan peningkatan pelayanan pendampingan lansia adalah:

- a. Setiap bulan sekali diadakan pertemuan bersama para karyawan bagian keperawatan Wisma Harapan Asri. Dalam pertemuan ini dilakukan evaluasi mengenai kinerja para perawat dalam memberikan pelayanan kepada para penghuni lansia. Evaluasi ini untuk melihat kembali kelebihan dan kekurangan dalam melaksanakan tanggung jawab satu bulan ke belakang. Dalam kesempatan evaluasi ini koordinator bagian keperawatan memberikan masukan kepada para perawat mengenai pelaksanaan tanggung jawab utama sebagai perawat untuk lansia. Masukan yang diberikan kepada para perawat berupa dorongan motivasi untuk bekerja lebih baik lagi dalam melayani para lansia. Masukan-masukan lain berupa himbauan agar dapat selalu bekerja sama dengan para perawat lain maupun dengan karyawan bagian lain dan menjaga hubungan baik dengan rekan kerja. Selanjutnya memberikan penjelasan kembali mengenai prinsip-prinsip keperawatan dan pendampingan lansia.
- b. Adanya pertemuan masing-masing perawat dengan pimpinan Wisma Harapan Asri yang dilaksanakan pada awal bulan. Di mana dalam pertemuan ini pimpinan menyampaikan kepada setiap pribadi mengenai evaluasi kinerja masing-masing perawat. Pada saat ini setiap perawat diberi kesempatan juga untuk

menyampaikan keadaan diri masing-masing berkaitan dengan tugas kerja, berupa keluhan dan hambatan yang dialami. Pimpinan wisma memberikan peneguhan kepada masing-masing perawat agar dapat melaksanakan tugas kerja dengan lebih baik, memberikan solusi atas hambatan yang dialami. Selain itu juga pimpinan memberi masukan agar para perawat bekerja dengan penuh kedisiplinan, mempunyai kepekaan, menghargai lansia dan karyawan lain, dan bertanggung jawab melaksanakan program kegiatan wisma.

- c. Pelaksanaan program pengembangan SDM berupa pelatihan keperawatan dengan narasumber yang berkompeten. Materi pelatihannya adalah metode perawatan orang sakit dengan narasumber staf pengajar STIKES Elisabeth Semarang. Materi pelatihan bimbingan pendampingan psikologis lansia dengan narasumber staf pengajar Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang. Materi pengetahuan tentang penyakit dalam dengan narasumber dokter spesialis dari Rumah Sakit Elisabeth Semarang.
- d. Pengelola Wisma Harapan Asri menyelenggarakan pembinaan kerohanian untuk para perawat dan karyawan lainnya dalam bentuk rekoleksi yang dilaksanakan tiga kali dalam setahun.

#### **4.3.6. Upaya para perawat meningkatkan *OCB* dan pelayanan**

Berikut ini upaya-upaya yang dilakukan para perawat untuk lansia Wisma Harapan Asri dalam meningkatkan perilaku *OCB* dan peningkatan pelayanan pendampingan lansia, antara lain:

- a. Pada saat evaluasi bulanan untuk melihat kembali kinerja para perawat, terungkap bahwa upaya para perawat untuk meningkatkan kinerja yang sesuai dengan perilaku *OCB* yaitu kesediaan untuk bekerja sama dengan sesama perawat, dengan pengurus wisma dan para karyawan bagian lainnya. Menurut sebagian besar para perawat kesediaan bekerja sama diwujudkan dalam bentuk menolong pekerjaan sesama rekan agar semua tanggung jawab untuk mendampingi lansia dapat terselesaikan. Upaya para perawat meningkatkan kerja sama ini sejalan dengan salah satu budaya yang dibangun wisma yakni bekerja secara team. Upaya membangun kerja secara team itu di dalamnya terdapat unsur mengedepankan kepentingan bersama, menjaga relasi dengan rekan, dan selalu menyesuaikan diri dengan keadaan di tempat kerja.
- b. Dari pembicaraan dengan para perawat dapat diketahui bahwa upaya sebagian besar yang dilakukan agar dapat meningkatkan ketekunan dalam bekerja berupa sikap kesetiaan melaksanakan tanggung jawab di tempat kerja dan selalu berdisiplin dalam tugas pekerjaan.
- c. Terkait dengan upaya para perawat untuk meningkatkan pelayanan kepada para lansia, para perawat mengungkapkan berusaha agar para lansia merasakan kenyamanan tinggal dengan damai di wisma ini melalui pendampingan dengan selalu menjalin hubungan yang dekat dengan setiap penghuni lansia, menjadi sahabat dan kesediaan selalu siap membantu kebutuhan para lansia. Supaya dapat melayani lansia dengan sebaik-baiknya, para perawat berupaya lebih terampil dalam mendampingi para lansia.

- d. Para perawat bersedia mengikuti pembinaan kerohanian yang diberikan pengelola Wisma Harapan Asri. Dalam pembinaan kerohanian ini para perawat diajak membangun kesadaran bahwa tanggung jawab kerja dalam pelayanan pendampingan untuk para lansia merupakan salah satu keutamaan hidup yang sungguh berarti.

