

PENERAPAN MODEL FLORAMORA CARING UNTUK MENINGKATKAN PERILAKU CARING PERAWAT DAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Aemilianus Mau^{1*}, Joaquim Gregorio de Carvalho², Sisilia Leny Cahyani³, Natalia Debi Subani⁴, Ferdinan Fankari⁵, Ferry Waangsir⁶, Sabinus Kedang⁷, Simon Sani Kleden⁸, Domingos Gonsalves⁹, Kori Limbong¹⁰

^{1,7,8,9,10} Program Studi Pendidikan Profesi Ners Poltekkes Kemenkes Kupang

² Universidade Nacional Timor Lorosa'e

³ Program Studi D3 Keperawatan Ende

⁴ Program Studi D3 Keperawatan Kupang

⁵ Program Studi Kesehatan Gigi

⁶ Program Studi Sanitasi Poltekkes Kemenkes Kupang

Article Info	ABSTRAK
<p>Article History: Received 04/03/2025 Revised - Accepted 18/03/2025</p> <hr/> <p>Keywords: <i>Floramora Caring Model</i> <i>Patient Satisfaction</i></p>	<p>Pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Di Nusa Tenggara Timur (NTT), tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih tergolong rendah, yang diduga berkaitan dengan kurangnya integrasi perilaku caring perawat dengan nilai budaya lokal. Model Floramora Caring dikembangkan sebagai pendekatan berbasis budaya untuk meningkatkan perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Model ini menekankan pentingnya penerapan nilai-nilai budaya lokal dalam pelayanan keperawatan, yang mencakup: (1) Budaya komunikasi 3M: Menyapa, Menghargai, dan Menghormati pasien (Hase, Hakneter, Haktaek); (2) Budaya 4N: Nalar, Napzu, Naluri, dan Nurani (Nawas, Nopil, Nezel, Nimil) yang menekankan kerja dengan akal, hati, dan nurani; (3) Budaya kasih (Manuwarani ole atamu, manuwarani ini ata dem), yaitu memperlakukan pasien sebagaimana perawat ingin diperlakukan; (4) Budaya spiritual (Halon No Viar Ba Maromak), yang membangkitkan kekuatan dan harapan pasien terhadap campur tangan ilahi dalam proses penyembuhan melalui doa dan pelayanan spiritual sesuai agama dan kepercayaan pasien; serta (5) Budaya pemberdayaan dan kolaborasi (Su'u papa suru, sa'a papa laka), yang melibatkan pasien, keluarga, tenaga kesehatan, dan pihak terkait dalam perawatan pasien. Penerapan Model Floramora Caring terbukti berkontribusi positif dalam meningkatkan perilaku caring perawat dan kepuasan pasien. Oleh karena itu, model ini perlu disosialisasikan dan diterapkan secara luas di rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta.</p> <p>ABSTRACT</p> <p><i>Quality nursing care is a key factor in improving patient satisfaction. In East Nusa Tenggara (NTT), patient satisfaction with nursing services remains relatively low, which is suspected to be related to the lack of integration between nurses' caring behavior and local cultural values. The Floramora Caring Model was developed as a culture-based approach to enhance nurses' caring behavior and patient satisfaction. This model emphasizes the importance of integrating local cultural values into nursing care, including: (1) The 3M Communication Culture: Greeting, Respecting, and Honoring patients (Hase, Hakneter, Haktaek); (2) The 4N Culture: Reason, Passion, Instinct, and Conscience (Nawas, Nopil, Nezel, Nimil), which promotes working with</i></p>

intellect, heart, and conscience; (3) The Culture of Compassion (Manuwarani ole atamu, manuwarani ini ata dem), which encourages treating patients as nurses would like to be treated; (4) The Spiritual Culture (Halon No Viar Ba Maromak), which fosters patients' strength and hope in divine intervention during their healing process through prayer and spiritual services according to their faith and beliefs; and (5) The Culture of Empowerment and Collaboration (Su'u papa suru, sa'a papa laka), which involves patients, families, healthcare professionals, and other stakeholders in patient care. The implementation of the Floramora Caring Model has been proven to positively contribute to improving nurses' caring behavior and patient satisfaction. Therefore, this model should be widely disseminated and adopted in both public and private hospitals.

**Corresponding Author: aemilianusmau58@gmail.com*
