

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah yang akan diteliti, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini, serta batasan masalah yang digunakan dalam penelitian.

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan rujukan utama bagi masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan kesehatan baik untuk pengobatan maupun untuk pemulihan kesehatan. Sebagai pusat rujukan kesehatan utama, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pasiennya. Salah satu tenaga medis yang berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien adalah tim perawat. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, perawat merupakan lini terdepan bagi tercapainya kepuasan pasien terhadap kebutuhannya akan perawatan kesehatan atau pemulihan dari kondisi sakit. Perawat juga merupakan penjalın kontak pertama dan sekaligus penjalın kontak terlama dengan pasien sehingga perawat sangat turut andil dalam hal penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari sebuah rumah sakit.

Salah satu unit kerja pada rumah sakit yang sangat penting adalah Unit Gawat Darurat (UGD). UGD merupakan tempat pertama yang dituju oleh pasien yang berada dalam keadaan darurat. Beban kerja perawat UGD tergolong berat karena umumnya pasien yang dilarikan ke UGD adalah pasien darurat yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan secepat dan setepat mungkin. Perawat yang bertugas pada UGD harus siap siaga selama 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi sehingga perawat UGD dituntut untuk memiliki sikap tanggap, ketrampilan yang baik, cekatan, ketelitian dan kesiagaan setiap saat (Syaer, 2011). Selain itu, tanggung jawab yang diemban perawat UGD cukup besar karena menyangkut keselamatan hidup seseorang. Beban kerja yang dihadapi perawat UGD fluktuatif tergantung dari jumlah pasien yang dilarikan ke UGD dan tingkat keparahan dari setiap pasien yang nantinya berpengaruh pada jenis tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien. Selain beban kerja yang fluktuatif, perawat UGD memiliki tugas keperawatan yang beragam yang harus dilakukan. Hal-hal tersebut dapat menjadi *stressor* untuk perawat yang bertugas pada UGD. Jika hal ini dibiarkan, dengan kondisi tugas dan beban kerja yang sedemikian rupa, perawat UGD dikhawatirkan dapat mengalami *burnout* apabila beban kerja yang mereka

terima telah melebihi kapasitas kerja mereka. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Togia (2005) bahwa beban kerja yang tinggi dan tugas rutin yang berulang dapat menyebabkan *burnout*.

Burnout merupakan kumpulan gejala yang muncul akibat penggunaan energi yang melebihi sumber daya seseorang sehingga mengakibatkan munculnya kelelahan fisik, emosional dan mental (Greenglass & Schaufeli, 2001). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Schaufeli menunjukkan bahwa profesi bidang kesehatan dan pekerja sosial menempati urutan pertama yang paling banyak mengalami *burnout*, yakni sekitar 43%. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Eviaty (2005) yang mana didapatkan hasil bahwa *rating* tertinggi dari *burnout* ditemukan pada perawat-perawat yang bekerja dalam lingkungan kerja yang penuh dengan stres dan tekanan, yaitu perawat yang bekerja pada *Intensive Care Unit (ICU)*, Unit Gawat Darurat (UGD) dan *terminal care*. *Burnout* yang terjadi tentunya dikhawatirkan dapat menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan perawat kepada pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Togia (2005) yang menyebutkan bahwa dampak yang umum terjadi akibat *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktivitas yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Beban kerja perawat yang berat dikhawatirkan pula akan menyebabkan penurunan keandalan kerja perawat UGD dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Keandalan perawat UGD sangat penting untuk diperhatikan terkait dengan tugasnya yang menyangkut keselamatan hidup seseorang. Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan (Immas, 2013). Jika keandalan perawat buruk, dapat dimungkinkan menyebabkan terjadinya *human error* oleh perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal tersebut tentunya sangat mengkhawatirkan karena pekerjaan perawat merupakan pekerjaan yang berisiko tinggi dilihat dari keterkaitannya dengan keselamatan pasien sehingga dalam hal ini perawat UGD dituntut untuk selalu memiliki keandalan yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya.

RSU X merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Kabupaten Malang. Salah satu unit di rumah sakit ini dimana perawat yang bertugas memiliki beban kerja yang tinggi yaitu UGD. Jumlah pasien yang ditangani oleh unit ini cukup banyak setiap bulannya, sehingga diperlukan performa yang tinggi dari perawat yang bertugas dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tabel 1.1 berikut ini merupakan data pasien yang ditangani oleh UGD RSU X selama bulan Januari hingga bulan Juli 2014:

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien UGD Bulan Januari-Juli 2014

Bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Jumlah Pasien	1071	638	854	723	599	621	757

Berdasarkan data yang didapatkan, dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang ditangani di UGD cukup banyak. Sedangkan perawat yang bertugas di UGD hanya berjumlah 10 orang yang terdiri dari 3 perawat pria dan 7 perawat wanita yang terbagi menjadi 3 *shift* dengan jumlah perawat 2-3 orang pada masing-masing *shift*. Jam kerja bagi masing-masing *shift* yaitu *shift* kerja pagi pada pukul 06.30-13.30 WIB, *shift* kerja sore pada pukul 13.30-20.30 WIB, dan *shift* kerja malam pada pukul 20.30-06.30 WIB. Untuk waktu istirahat bagi para perawat tersebut, tidak terdapat waktu istirahat khusus yang memang dijadwalkan. Selain itu juga sering terjadi *shift* kerja *overtime* ketika jumlah pasien di UGD terlampaui banyak ataupun ketika kondisi pasien tergolong gawat sehingga tidak dapat ditangani hanya oleh 3 perawat pada *shift* tersebut. Tugas yang harus dilakukan perawat UGD juga cukup banyak di luar tugas untuk melakukan asuhan keperawatan pada pasien, diantaranya tugas mendata dan merekap semua data menyangkut pasien, mengurus perujukan pasien ke rumah sakit lain, melakukan diagnosa awal serta melakukan pemilahan pasien yang masuk ke UGD sesuai kondisi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada awal penelitian, terdapat beberapa keluhan lainnya yang diutarakan oleh perawat. Dari segi keluhan fisik, didapatkan beberapa keluhan seperti pusing atau sakit kepala, nyeri leher dan punggung, kelelahan pada kaki, nyeri otot, susah tidur akibat pola tidur yang tidak teratur serta cedera fisik yang dialami saat bekerja seperti tertusuk jarum suntik. Dari segi keluhan non fisik, perawat mengeluhkan tentang kerumitan pendataan pasien yang harus dilakukan dengan ketelitian tinggi, adanya perasaan mudah panik saat jumlah pasien banyak dan dengan tingkat keparahan yang cukup tinggi serta kurang fokus saat kelelahan. Apabila dari segi lingkungan kerja, hal yang dikeluhkan adalah adanya bau darah dalam ruangan, bau amis dan bau muntah yang terkadang mengakibatkan mual dan pusing.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dilihat bahwa beban kerja yang harus dihadapi oleh perawat cukup berat dan beragam. Keadaan ini memungkinkan perawat untuk mengalami *burnout*. Selain *burnout*, beban kerja yang berat juga dapat mempengaruhi keandalan perawat dalam bekerja. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan penilaian beban kerja perawat berdasarkan denyut nadi untuk mengetahui seperti apa beban kerja yang dirasakan perawat berdasarkan denyut nadi. Kemudian perhitungan

ECPT (*extra cardiac pulse due to heat transfer to periphery*) dan ECPM (*extra cardiac pulse due to metabolism*) untuk mengetahui faktor penyebab yang lebih dominan mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh perawat. Setelah itu akan dilakukan pengukuran *burnout* pada perawat UGD RSUD X dengan Maslach *Burnout Inventory* (MBI) serta pengukuran keandalan perawat dengan metode *Human Error Assessment and Reduction Technique* (HEART) yang akan dimodifikasi dengan pendekatan *fuzzy*. Pendekatan *fuzzy* ini digunakan untuk mengurangi nilai subjektivitas pada metode HEART, dimana dalam metode HEART terdapat *proportion of effect* yang nilainya didapatkan dari pendapat *expert*. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui kondisi perawat UGD RSUD X ditinjau dari segi beban kerja berdasarkan denyut nadi, *burnout*, serta *human reliability* sehingga untuk kedepannya dapat diberikan rekomendasi perbaikan pada perawat UGD sebagai upaya untuk membantu perawat UGD terhindar dari risiko *burnout* dan kemungkinan *human error*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Perawat UGD membutuhkan perhatian khusus karena beban kerjanya yang tergolong berat.
2. Perawat sebagai tenaga medis dinilai sangat rawan untuk mengalami *burnout* sehingga tingkat *burnout* yang dirasakan oleh perawat sangat penting untuk diketahui.
3. Perawat UGD dituntut untuk memiliki keandalan yang tinggi terkait tugasnya yang berisiko tinggi dan menyangkut keselamatan hidup seseorang.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan penilaian beban kerja perawat UGD berdasarkan denyut nadi dan menghitung ECPT dan ECPM untuk mengetahui faktor yang lebih dominan mempengaruhi beban kerja perawat?
2. Bagaimana mengukur *burnout* yang dirasakan oleh perawat UGD dengan menggunakan Maslach *Burnout Inventory*?
3. Bagaimana mengukur keandalan perawat UGD berdasarkan metode modifikasi *Human Error Assessment and Reduction Technique* (HEART)?

4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk membantu perawat dalam menghadapi beban kerja yang cukup berat dan beragam terkait dengan hasil penilaian beban kerja berdasarkan denyut nadi, *burnout* dan keandalan perawat?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penilaian beban kerja yang dirasakan perawat berdasarkan denyut nadi kerja perawat dan menghitung ECPT dan ECPM untuk mengetahui faktor yang lebih dominan mempengaruhi beban kerja perawat.
2. Mengukur tingkat *burnout* yang dirasakan oleh perawat UGD dengan menggunakan Maslach *Burnout Inventory*.
3. Mengukur keandalan perawat UGD berdasarkan metode modifikasi *Human Error Assessment and Reduction Technique* (HEART).
4. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk membantu perawat dalam menghadapi beban kerja yang cukup berat dan beragam terkait dengan hasil penilaian beban kerja berdasarkan denyut nadi, *burnout* dan keandalan perawat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak rumah sakit dapat mengetahui *burnout* yang dirasakan oleh perawat UGD.
2. Pihak rumah sakit dapat mengetahui penyebab atau faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *human error* terkait dengan keandalan perawat UGD.
3. Pihak rumah sakit dapat mengetahui faktor yang lebih dominan mempengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh perawat sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk menekan faktor tersebut.
4. Memberikan usulan perbaikan pada rumah sakit untuk dapat mengurangi *burnout* dan meningkatkan keandalan perawat UGD.

1.6 Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Unit Gawat Darurat (UGD) RSUD X.
2. Penelitian dilakukan pada perawat yang bertugas pada Unit Gawat Darurat (UGD) RSUD X.

1.7 Asumsi

Asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak terdapat perubahan kebijakan pada rumah sakit selama dilakukan penelitian.
2. Tidak terdapat perubahan jumlah perawat yang bertugas serta perubahan *job description* selama dilakukan penelitian.

