

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 81/MENKES/SK/I/2004, beban kerja perawat merupakan banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan. Standar beban kerja yaitu banyaknya jenis pekerjaan yang dapat dilaksanakan oleh seseorang tenaga kerja sesuai dengan standar profesional dan telah memperhitungkan waktu libur, sakit dan lain-lain (Kemenkes RI, 2016).

Data dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2016 bahwa terdapat 28,3% perawat yang melakukan pekerjaan di luar konsep keperawatan, 23,5% melakukan tugas administrasi, hanya 48.2% yang melakukan tugas keperawatan (Kemenkes RI, 2016). Kualitas pelayanan yang menurun bukan hanya karena faktor mutu tenaga, tetapi dapat dipengaruhi oleh tingginya beban kerja yang berakibat perawat menjadi letih secara fisik dan mental. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien, jumlah perawat tetap dalam periode waktu yang lama dapat menjadikan semakin bertambahnya beban kerja perawat sehingga dapat berpengaruh terhadap penurunan atau peningkatan kualitas asuhan keperawatan dan *Bed Occupancy Rate (BOR)* (Ilyas, 2013).

Sedangkan menurut *American National of Health (NIH)* dalam (Rhamdani & Magdalena 2019), jika perawat merupakan pekerjaan dengan tingkat stress yang tinggi dimana profesi perawat menempati peringkat ke-27 dari 130 pekerjaan yang memiliki tingkat stress tinggi. Munculnya reaksi emosional seperti mudah marah, nyeri pada kepala, keluhan pada sistem pencernaan, menandakan adanya beban kerja yang tinggi (Tarwaka, 2015). Dalam Kusmiati (2003), beban kerja perawat dapat disebabkan oleh perubahan kondisi pasien, jumlah rata-rata jam perawatan yang dibutuhkan setiap pasien, pencatatan asuhan, bertambahnya tugas diluar asuhan

keperawatan yang harus dilaksanakan perawat. Dampak dari kegiatan tersebut memungkinkan terjadi timbulnya perubahan emosi yang tidak sesuai harapan.

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: kualitas pelayanan yang diberikan, pihak yang menyediakan jasa dan pengguna jasa. Dalam melaksanakan tanggung jawabnya pihak rumah sakit berkewajiban untuk mengimplementasikan agar setiap tindakan, pengobatan dan perawatan yang diterima oleh pasien menjadi lebih berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan tolok ukur kepuasan pasien dimana harus terdapat standar pelayanan yang perlu ditingkatkan terutama pada pasien rawat inap meliputi pelayanan administratif, pelayanan tenaga kesehatan khususnya perawat, sarana medis dan obat-obatan, dan kondisi fasilitas rumah sakit. Komponen penting yang harus diberikan oleh pelayanan berkualitas yaitu terpenuhinya hak pasien yaitu dari awal masuk sampai pulang dari Rumah Sakit berdasarkan wewenang dan kompetensi sesuai dengan standar profesi, standar profesional prosedur dan standar pelayanan jasa rumah sakit (Ampera, 2018).

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan berupa jasa yang di sediakan untuk pasien dan menjadi *point* penting dalam kepuasan. Dalam ranah kesehatan, pelayanan rawat inap merupakan perawatan perorangan yang meliputi kegiatan observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik dengan menginap di ruang rawat inap dikarenakan penyakit yang di idapnya (S, Sari, 2019). Pihak Rumah Sakit perlu cekatan serta tanggap dalam menyimpulkan perawatan yang dibutuhkan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan rawat inap diberikan oleh tenaga kesehatan dengan memperhatikan beberapa aspek yang terdiri dari: penampilan keprofesian, efisiensi dan efektifitas, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Dalam menerima pelayanan rawat inap maka pasien akan mengalami tingkat transformasi berupa: *Admission*, pasien dirawat tinggal di Rumah Sakit; *Diagnosis*, pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosis; *treatment*, berdasarkan diagnosis maka pasien akan dimasukkan dalam program perawatan dan terapi; *Inspection*, pasien secara continue diobservasi dan dibandingkan pengaruh serta respon pasien dalam pengobatan; *Control*, setelah dianalisa kondisinya pasien dipulangkan. Setelah

dipulangkan pasien mendapatkan perspektif baru dan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan selama dirawat di Rumah Sakit. Mutu asuhan pelayanan rawat inap dikatakan baik apabila memberikan rasa tenang kepada pasien dan menyediakan pelayanan yang benar-benar profesional sejak pasien ke Rumah Sakit sampai pulang pasien (Muslihuddin, 1996).

Sumber Daya Manusia di rumah sakit pada dasarnya akan mempengaruhi mutu pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pasien. Sumber daya manusia pada dasarnya sudah diseleksi secara jelas dengan memperhatikan latar belakang pendidikan tenaga kesehatan. Proses seleksi Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh pihak rumah sakit menyeleksi dimulai dari tahap seleksi administratif hingga calon tenaga kesehatan lolos proses *rekrutment*. Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia akan selalu diperbaiki dengan berbagai cara dan strategi baik melalui *pre service education* dan *in service education*. Pelayanan Rumah Sakit yang berkualitas ditunjang dengan latar belakang pendidikan Sumber Daya Manusia yang selalu berkembang dan diperbaiki melalui berbagai pelatihan kesehatan (Purnamasari & Irwandy, 2013). Dalam memberikan pelayanan, terdapat 5 dimensi kualitas aspek pelayanan yaitu rehabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Ulumiyah, 2018).

Pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, cepat dan tanggap disertai perilaku *emphaty* yang baik dapat memberikan kepuasan pada pasien (Ariani & Arini, 2018). Sejalan dengan penelitian Andhika (2019) yaitu (86,8%) responden merasa tidak puas karena pelayanan kurang baik. Dengan hasil *p-value* = 0,000 dan taraf kepercayaan 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga disimpulkan bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Diperkuat pula dari hasil uji bivariat diperoleh adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Slamet Garut. Artinya terdapat suatu ketidakpuasan jika responden mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Dipertegas oleh penelitian (Nurhidaya, 2014), dihasilkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Maksudnya jika pelayanan

keperawatan yang tidak baik akan memberikan dampak kepada pasien berupa respon tidak puas.

Beban kerja mencakup seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat selama bertugas di suatu unit pelayanan keperawatan. Beban kerja yang terlalu tinggi dan beban kerja yang terlalu rendah akan berkorelasi dengan kinerja yang rendah (Budiasa, 2021). Sedangkan menurut Potter & Perry (2010), perilaku empati adalah kemampuan untuk memahami, berperilaku, dan menerima kenyataan terhadap realita seseorang, merasakan emosi secara wajar dan menyampaikan kepada pihak lain. Beban kerja yang melebihi kapasitas dan terlalu berat pada perawat akan menyebabkan kelelahan kerja, stres psikologi dan rasa tidak nyaman sehingga hal tersebut akan berpengaruh terhadap perilaku empati perawat. Semakin tinggi beban kerja seseorang, orang akan cenderung lebih sulit berinteraksi dengan individu lain karena ketidakstabilan emosi yang dimiliki dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti situasi, pengalaman, respon empati yang diberikan (Winardi, 1994).

Berdasarkan hasil penelitian oleh Annisa (2018), diperoleh informasi tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat terhadap perilaku *emphaty* perawat, tingginya beban kerja dapat menurunkan perilaku *emphaty*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan nilai r_{hitung} sebesar 0,417 dengan nilai signifikansi =0,138. Nilai r_{tabel} pada derajat bebas ($n=14$) untuk $\alpha = 0,05$ didapatkan nilai sebesar 0,539. Apabila dilakukan perbandingan maka nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ ($0,417 < 0,539$) atau signifikansi $> 0,050$ ($0,138 > 0,050$) sehingga disimpulkan H_0 diterima H_a ditolak.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno, rumah sakit tersebut merupakan rumah sakit tipe C yang bertempat di wilayah kabupaten Semarang yang terletak di Kota Ungaran (Ibu Kota Kabupaten Semarang). Dengan melakukan wawancara bersama PMKP atau Komite Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien belum terdapat survei terkait hubungan beban kerja perawat terhadap perilaku *emphaty* di ruang rawat inap. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Ruang Rawat Inap

RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran untuk mengetahui “Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku *Emphaty* Perawat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti menetapkan rumusan masalah yaitu “Bagaimana hubungan beban kerja dengan perilaku *emphaty* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui apakah terdapat hubungan beban kerja dengan perilaku *emphaty* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui beban kerja perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.
- b. Mengetahui perilaku *emphaty* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.
- c. Mengetahui apakah ada hubungan beban kerja dengan perilaku *emphaty* perawat di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran

Diharapkan hasil penelitian berjudul “Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku *Emphaty* Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran”, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Gondo Suwarno Ungaran.

2. Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan informasi bahwa beban kerja yang melebihi kapasitas akan berdampak pada rendahnya perilaku *empathy* dan komunikasi yang diberikan kepada pasien sehingga hasil penelitian ini menjadi

cerminan bagi perawat saat memberikan pelayanan kesehatan agar dapat menjaga serta meningkatkan mutu, kepuasan dan kenyamanan pasien.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian berjudul “Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku *Empathy* Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Gondo Suwarno Ungaran”, diharapkan dapat menambah wawasan dan masukan agar dapat melengkapi penelitian ini.