

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan tersebut berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam berintegrasi satu sama lain, salah satunya adalah perawat dan salah satu profesi yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah perawat (Aditama, 2007).

Menurut Undang-Undang RI No 38 tahun 2014, perawat adalah seseorang yang memiliki kemampuan dan telah diakui oleh pemerintah. Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan profesional dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat baik sehat maupun sakit. Perawat dalam memberikan pelayanannya dilakukan secara konstan, terus-menerus, dan menjadi kontribusi dalam menentukan kualitas rumah sakit (Nursalam, 2011). Profesionalisme perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, dapat mempengaruhi hasil kinerja perawat. Bila kinerja perawat dalam pelayanan dasar (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) maksimal, maka kualitas terhadap mutu pelayanan kesehatan menjadi lebih baik (Kasmir, 2016).

Undang-undang (UU) Kesehatan Tahun 1992, pasal 23 menyebutkan bahwa upaya kesehatan kerja adalah upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja

dan lingkungan kerja agar setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, agar diperoleh produktifitas kerja yang optimal. Beban kerja perawat akan memberi dampak terhadap kualitas layanan, terutama dalam meningkatkan kinerja perawat (Depkes, 2015). Perawat bekerja selama 24 jam melayani pasien. Lokakarya PPNI menyepakati bahwa tugas perawat berdasarkan fungsi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan adalah mengkaji kebutuhan pasien, merencanakan tindakan keperawatan, melaksanakan rencana keperawatan, mengevaluasi hasil asuhan keperawatan, mendokumentasikan proses keperawatan (Hidayat & Alimul, 2009). Beban kerja adalah seluruh kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh seorang perawat. Beban kerja (*workload*) dapat diartikan sebagai *patient days* yang merujuk pada suatu prosedur pemeriksaan kunjungan (*visite*) pada pasien (Marques & Huston, 2010).

Beban kerja mempengaruhi kinerja perawat. Menurut Griffiths, Martins, Callaghan dan Roach (2008), faktor yang berpengaruh dalam risiko terjadinya penurunan kinerja salah satunya yaitu beban kerja yang tidak sesuai dengan staf atau perawat yang tersedia. Menurut Amstrong (2009) beban kerja perawat merupakan indikator yang mengakibatkan terjadinya penurunan kinerja. Beban kerja merupakan gambaran dari volume pekerjaan. Di rumah sakit beban kerja perawat meliputi banyak aspek, beberapa aspek yang berhubungan dengan beban kerja tersebut adalah jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerja sesuai dengan pendidikan yang diperoleh, *shift* yang digunakan untuk mengerjakan tugas yang sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan

fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerjanya dengan baik. Salah satu beban kerja perawat juga tergantung dari karakteristik pasien yang ada, karakteristik dalam melakukan kegiatan sehari-harinya.

Kinerja adalah hasil dari pekerjaan seseorang yang memiliki hubungan kuat terhadap tujuan organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi ekonomi (Wibowo, 2010). Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan. Kinerja perawat dalam asuhan keperawatan dapat diartikan sebagai kepatuhan perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan, yang terdiri dari pengkajian, diagnosa, rencana, implementasi, dan evaluasi (Manurung, 2011). Faktor yang mempengaruhi kinerja perawat terdiri atas dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari pengetahuan, keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi dalam bekerja, dan kepuasan dalam kerja. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari beban kerja, supervisi, lingkungan, budaya kerja, dan gaya kepemimpinan dalam organisasi (Nursalam, 2012). Penurunan kinerja berakibat pada rasa kepuasan pasien dan keluarga, dimana hal tersebut akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit. Faktor yang mempengaruhi terjadinya resiko penurunan kinerja salah satunya adalah beban kerja. Peningkatan beban kerja dapat terjadi jika jumlah perawat tidak sesuai dengan tingkat kebutuhan perawatan pada pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan *International Council Of Nurses* (ICN) menunjukkan peningkatan beban kerja perawat telah mengakibatkan 14% peningkatan kematian pasien yang dirawat dalam 30 hari pertama sejak dirawat di rumah sakit (Rahmawati & Jasmita, 2007). Hasil penelitian Departemen Kesehatan

(2008) bahwa di Indonesia terdapat 78,8% perawat melaksanakan tugas kebersihan, 63,6% melakukan tugas administrasi dan lebih dari 90% melakukan tugas non keperawatan (misalnya menetapkan diagnosa penyakit, membuat resep dan melakukan tindakan) dan hanya 50% yang melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan fungsinya. Hasil penelitian Ramadini (2015) tentang kinerja perawat di RSUD Dr. Rasidin Padang, didapatkan hasil bahwa kepala ruang mempersepsikan kinerja perawat pelaksana kurang baik (55%). Hasil penelitian Haryanti (2013) di RSUD Kabupaten Semarang, didapatkan hasil bahwa perawat mempersepsikan beban kerja mereka berat (93,1%).

Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat merupakan rumah sakit swasta tipe B. Rumah sakit tersebut merupakan salah satu pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di daerah Medan Petisah, Kota Medan. Jumlah perawat pelaksana di ruang rawat inap 41 orang, dengan jumlah tempat tidur rawat inap 90 tempat tidur. Jumlah pasien yang masuk pada tahun Desember 2017 adalah 470 pasien, pada Januari 2018 sebanyak 480 pasien dan pada Februari 2018 sebanyak 419 Pasien. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu kepala ruang rawat inap di Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat didapatkan bahwa kinerja perawat dalam 3 bulan terakhir adalah 52%. Data yang didapat dari QR (*Quality and Risk*) Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat pada tahun 2018 terdapat sebanyak lima kali *medication errors* dalam rentang bulan Januari sampai Maret pada tahun 2018. Staf *Quality and Risk* menuturkan di Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat bahwa banyak kejadian *medication errors* yang tidak dilaporkan sehingga tidak ada

data secara tertulis yang didapatkan oleh *Quality and Risk Departement* dalam tiga tahun terakhir.

Data yang didapat dari *Customer Feedback* tiga bulan terakhir bahwa pada bulan Desember 2017 terdapat 52% pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan perawat, bulan Januari 2018 sebanyak 34% dan pada bulan Februari 36%. Pasien yang menyatakan pelayanan perawat buruk pada bulan Desember 2017 sebanyak 1%, bulan Januari 2018 sebanyak 3% dan Februari 2018 sebanyak 6%, sehingga dapat disimpulkan pelayanan perawat mengalami penurunan dari tiga bulan terakhir. Berdasarkan observasi di lapangan perawat pelaksana di ruang rawat inap banyak mengeluh lelah bila dinas terutama dinas pagi kadang tidak sempat istirahat, tidak sempat makan, ditambah dengan perawat yang tidak masuk bekerja karena sakit. Keluhan yang dirasakan oleh 3 pasien dan keluarga antara lain “Perawat tidak cepat datang bila dibel, infus tidak diganti tepat waktu, dan komunikasi perawat yang kurang berkenan” (*Customer Feedback*, 2018).

Berdasarkan fenomena di atas, hubungan mengenai beban kerja dan kinerja perawat perlu menjadi perhatian setiap perawat dan rumah sakit. Akan tetapi hal ini belum pernah dilakukan penelitian di Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat, sehingga dari fenomena yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti mengangkat masalah penelitian dalam tugas akhir ini yaitu adanya keluhan dari perawat pelaksana saat bekerja seperti kelelahan dan kewalahan saat dinas sampai kurang istirahat, tidak sempat makan dan ada yang sakit. Data rumah sakit menunjukkan terjadi kenaikan presentase kinerja buruk perawat dalam tiga bulan terakhir yaitu Desember=1%, Januari=3%, dan Feruari=6%. *Feedback* dari pasien juga mengatakan perawat begitu lama datang saat dibel, lama datang untuk mengganti infus atau komunikasi perawat yang kurang berkenan.

Peneliti melakukan penelitian dengan menganalisis hubungan beban kerja dengan kinerja perawat berdasarkan karakteristik perawat. Penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya di rumah sakit swasta Indonesia Bagian Barat ini sehingga menurut peneliti perlu dilakukan adanya penelitian demi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1) Tujuan Umum**

Mengidentifikasi hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat pelaksana di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.

### **2) Tujuan Khusus**

- a) Menganalisis karakteristik responden di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.

- b) Menganalisis beban kerja perawat pelaksana di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.
- c) Menganalisis kinerja perawat pelaksana pelaksana di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.
- d) Menganalisis hubungan beban kerja dengan kinerja perawat pelaksana di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Bagaimana hubungan beban kerja perawat pelaksana dengan kinerja perawat pelaksana di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat ?

#### **1.5 Hipotesa**

Hipotesa H<sub>1</sub>

Terdapat hubungan antara beban kerja dengan kinerja perawat pelaksana di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Praktis

Manfaat yang diberikan dari penelitian ini adalah dapat menambah pengetahuan bagi pembaca mengenai hubungan beban kerja dengan kinerja perawat pelaksana di Satu Rumah Sakit Swasta Indonesia Bagian Barat.

## 2) Manfaat Teoritis

### a) Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat sebagai bahan masukan bagi manajemen rumah sakit mengenai beban kerja perawat sehingga menjadi acuan dalam pengelolaan sumber daya manusia keperawatan menjadi lebih efisien.

### b) Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Pelita Harapan

Penelitian ini memberikan hasil yang relevan mengenai hubungan beban kerja dengan kinerja perawat bagi mahasiswa keperawatan serta seluruh pihak di dalam Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan Universitas Pelita Harapan. Sehingga dapat menjadi sumber informasi yang valid terkait dan bisa digunakan sebagai acuan serta dikembangkan untuk penelitian selanjutnya.

### c) Peneliti

Sebagai bentuk aplikasi ilmu yang diperoleh kelompok peneliti selama perkuliahan, menambah cakrawala berfikir, menambah wawasan di bidang ilmu kesehatan, dan memberikan pengalaman peneliti dalam mengembangkan ilmiah dan keterampilan dalam melaksanakan penelitian.