

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Instalasi gawat darurat (IGD) merupakan suatu lingkungan yang sangatlah kompleks dan merupakan lingkungan yang sulit untuk memberikan pelayanan kesehatan, sehingga departemen ini sangat rentan terjadi insiden-insiden dan kejadian yang tidak diharapkan (Falkland, Wiggins, Douglas, Sturman, Auton, Shieh, Westbrook, 2022; Gaeta & Brennesse, 2020). Terdapat beberapa karakteristik yang membuat departemen gawat darurat suatu departemen yang lebih kompleks dibandingkan departemen lainnya, yakni potensi karakteristik dari pasien yang datang yang tidak terbatas, evaluasi simultan dari beberapa pasien dengan karakteristik yang berbeda, tingkat ketidakpastian yang tinggi, keterbatasan waktu yang ekstrim, kurangnya masukan mengenai keberhasilan tatalaksana, dan kebutuhan prosedur medis bersiko yang tidak bisa diprediksi (Wears, Woloshynowych, Brown, Vincent., 2010). Karakteristik tersebut membuat IGD menjadi “gerbang masuk” atau “garda terdepan” dari suatu rumah sakit, sebagaimana kita bisa lihat peran departemen gawat darurat pada pandemi COVID-19 silam (Gaeta & Brennesse, 2020; Mitchel, O'Reilly, Herron, Phillips, Sharma, Brolan, Korver, Kendino, Poloniati, Kafoa, Cox, 2022). Bertindak sebagai titik akses yang vital, departemen gawat darurat memiliki tingkat visitasi yang tinggi. Di Amerika Serikat, jumlah kunjungan IGD di tahun 2024 mencapai 139.8 juta orang, dengan jumlah kunjungan per 100 orang berada di angka 42.7 (CDC, 2022). Di Indonesia sendiri, survey dari 118 departemen gawat darurat di Jakarta menunjukkan terdapat sekitar 2 juta kunjungan ke IGD setiap tahunnya (Habib & Sudaryo, 2023).

Dengan jumlah pasien yang banyak, dan ditambah dengan faktor-faktor yang membuat departemen gawat darurat sangatlah kompleks, beberapa masalah muncu sampai saat ini, seperti kepadatan pasien yang berlebihan, keterlambatan pelayanan, pengalihan perhatian saat pelayanan,

dan lain-lain (Barish et al., 2012; Sartini et al., 2022). Hal-hal tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja dari tenaga kesehatan yang bekerja di IGD dan terjadinya peningkatan malpraktik, sehingga berdampak pada keberhasilan dari tatalaksana yang diberikan kepada pasien (Bernstein et al., 2009). Mengingat variabilitas dari pasien yang mengunjungi departemen gawat darurat, kesalahan yang terjadi dapat berkisar mulai dari pentatalaksanaan penyakit yang kurang tepat, perburukan kondisi klinis, sampai hilangnya nyawa seorang manusia (Rasouli et al., 2019).

Dampak dari masalah-masalah ini dapat kita lihat langsung di Indonesia. Apabila kita amati indikator kesehatan berdasarkan *sustainable developmental goals* yang ditetapkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) di tahun 2015, salah satu indikator tersebut adalah mortalitas maternal (World Health Organization, 2015). Mortalitas maternal atau angka kematian ibu (AKI) didefinisikan sebagai angka kematian ibu tahunan yang disebabkan oleh penyebab yang berhubungan, atau diperparah oleh kehamilan atau tatalaksana yang diberikan. (World Health Organization, 2015a) Wanita hamil merupakan salah satu pengunjung departemen gawat darurat paling sering, terutama wanita hamil yang mengalami komplikasi terkait kehamilan, atau memburuknya suatu komorbiditas lama. (Matenchuk et al., 2023; Preiksaitis et al., 2024) Target yang diberikan SDG untuk seluruh negara yang menjadi anggota PBB adalah rasio kematian maternal <70 per 100.000 kelahiran hidup. Data dari dinas kesehatan provinsi DKI Jakarta, yang merupakan ibu kota dari Indonesia, menunjukkan 99 kematian maternal atau 74.8 kematian per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2022. (Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta, 2023). Angka tersebut sudah mendekati target yang diberikan oleh WHO, namun, masih tetap lebih tinggi dari yang diharapkan. Sayangnya, rasio ini dapat diamati lebih tinggi lagi di daerah lain, salah satunya adalah provinsi Banten, sebuah provinsi yang tepat bersebelahan dengan provinsi DKI Jakarta.

Provinsi Banten, memiliki luas 9.352,77 km² dan dihuni oleh 12.31 juta penduduk. (Herlando, 2023) Karena letaknya yang strategis, ditambah dengan luasnya yang besar serta ketersediaan sumber daya alam yang

melimpah, provinsi banten merupakan salah satu provinsi manufaktur yang signifikan di Indonesia. (Abraham, 2022; Halim, 2018) Banten juga memiliki densitas populasi tertinggi ketiga di Indonesia, tepat setelah DKI Jakarta dan Jawa Barat, diangka 1.248 orang/km². Walaupun bersebelahan dengan Jakarta, dan termasuk dalam daerah yang sangat berkembang, tingkat kematian maternal provinsi banten lebih dari dua kali angka kematian maternal di DKI Jakarta, yaitu di angka 194 kematian pada tahun 2022 (Dinas Kesehatan Provinsi Banten, 2023). Apabila kita amati data dari dinas kesehatan provinsi Banten tahun-tahun sebelumnya, angka kematian maternal ini tidak menunjukkan penurunan, tetapi justru cenderung menunjukkan peningkatan, yaitu 226 kasus kematian pada tahun 2017, 135 kasus pada tahun 2018, 215 kasus pada tahun 2019, dan 237 kasus pada tahun 2020.

Berbagai macam intervensi dapat dilakukan untuk mengatasi masalah ini, salah satunya adalah dengan meningkatkan performa suatu departemen gawat darurat, mulai dari intervensi dari faktor managerial (contoh: struktur-pembuatan keputusan, komunikasi antar dokter jaga-supervisor, prosedur), faktor struktural (contoh: alokasi sumber daya, fasilitas rumah sakit, desain instalasi gawat darurat), dan faktor manusia (contoh: dokter jaga, perawat, pasien) (Austin et al., 2020). Sudah cukup banyak studi yang membahas dan meneliti mengenai faktor struktural dan managerial, contohnya adalah mengenai desain optimal suatu IGD, alat-alat apa saja yang wajib ada di IGD, *standard-operating procedure* (SOP) yang harus dilakukan untuk berbagai macam kasus, dan lain-lain, dan umumnya, hal-hal ini tidak akan jauh berbeda dari rumah sakit yang satu, dan rumah sakit yang lain, kecuali mengenai perbedaan fasilitas (Abdelsamad et al., 2018; Aroua & Abdulnour, 2018; Tawfik et al., 2014). Namun, studi mengenai faktor manusia, terutama dokter jaga di departemen gawat darurat masih jarang dilakukan.

Dokter di instalasi gawat darurat merupakan tulang punggung dari kedokteran gawat darurat, menggambarkan titik kontak pertama, dan terkadang, satu-satunya bagi banyak individu. (Huecker et al., 2022) Dokter

di departemen gawat darurat bertugas mengobati pasien dengan masalah kesehatan akut atau cedera traumatik, atau melakukan stabilisasi pasien yang sedang dalam kondisi kritis, sampai dokter dengan spesialisasi yang sesuai datang. (Lirk, 2023) Sama seperti performa suatu IGD, performa dokter jaga departemen dipengaruhi beberapa faktor, dimana faktor ini bisa dibagi menjadi dua yaitu faktor eksternal dan internal. (Mosadeghrad, 2014) Faktor eksternal meliputi struktur organisasi, administratif, dan fasilitas rumah sakit, sebagai contoh, kepemimpinan rumah sakit, budaya organisasi, jumlah insentif yang diberikan, dan lain-lain. Faktor internal meliputi sosio-demografis dokter, motivasi, kepuasan kerja, dan lain-lain (Mosadeghrad, 2014; Silich & Yang, 2012; Wenghofer et al., 2009). Namun, dari banyaknya faktor-faktor di atas, faktor efisiensi kerja tim (*teamwork efficiency*) dan keterampilan resiliensi (*Resilience Skill*) dan dampaknya terhadap kinerja dokter di IGD masih belum pernah diteliti.

Keterampilan resiliensi adalah kemampuan seseorang untuk tetap bertahan ditengah banyaknya rintangan atau masalah yang dihadapi. Sebuah tinjauan sistematis yang dilakukan oleh Handini, et al. (Handini et al., 2020) menunjukkan pengaruh positif resiliensi terhadap semua domain performa pada perawat, dan juga kepada kinerja perawat secara umum. Hal serupa juga dapat diamati terkait efisiensi kerja tim. Suatu studi kualitatif yang dilakukan oleh Khademian, et al. (Khademian et al., 2013) kepada perawat-perawat dan supervisor di departemen gawat darurat, menyatakan pentingnya meningkatkan komunikasi dan koordinasi saat bekerja di departemen gawat darurat untuk meningkatkan kinerja tim, yang ujungnya akan berdampak pada *outcome* pasien.

Terdapat satu lagi faktor yang umumnya sering dikaitkan dengan performa kerja, baik di dunia korporat, maupun di dunia kesehatan, yaitu *Work Engagement*. *Work Engagement* dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan yang secara keseluruhan menggambarkan perilaku dan kesejahteraan kerja yang positif. Sebuah tinjauan sistematis yang dilakukan oleh Scheepers (Scheepers, 2017) menyatakan *Work Engagement* memberikan efek positif terhadap *work performance* dokter dalam peran

mereka sebagai tenaga pengajar disuatu rumah sakit akademik. Studi lain yang dilakukan oleh Lourenção, et al. (Lourenção et al., 2022) mendukung hipotesis yang serupa pada populasi kedokteran keluarga.

Pentingnya penelitian ini adalah dengan diketahuinya faktor yang dapat meningkatkan kinerja dokter IGD, maka salah satu indikator keberhasilan suatu departemen gawat darurat, yaitu tingkat mortalitas, khususnya tingkat mortalitas maternal, dapat ditekan. Dengan ditekannya tingkat mortalitas maternal, target SDG yang ditetapkan oleh PBB yang sudah dibahas sebelumnya dapat dicapai dengan adanya informasi terbaru ini. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka tingkat mortalitas suatu daerah, khususnya tingkat mortalitas maternal, beresiko untuk tidak terjadi perubahan, atau bahkan peningkatan angka mortalitas maternal tersebut. Hal ini tentunya akan berdampak buruk terhadap kesejahteraan suatu daerah, sebagaimana yang dijelaskan di SDG.

1.2 Perumusan masalah

Berangkat dari masalah – masalah yang ada, dan berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu, ditemukan sejumlah rujukan yang mengarah kepada pentingnya mengangkat topik *work performance* pada dokter jaga departemen gawat darurat, maka dari itu, pada penelitian ini dikembangkan beberapa faktor yang berkaitan dengan *work performance* dokter jaga departemen gawat darurat. Beberapa faktor tersebut adalah *Resilience Skill*, *teamwork efficiency*, dan *Work Engagement* (Atingabili et al., 2021; Epstein & Krasner, 2013; Khademian et al., 2013; Lourenção et al., 2022; W. B. Schaufeli & Bakker, 2004.; Sheikhrabori et al., 2022). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan, Provinsi Banten masih belum berhasil menurunkan angka mortalitas maternal per tahun 2022, dan angka tersebut masih lebih dari dua kali lebih besar dari angka mortalitas maternal di DKI Jakarta, sebuah provinsi yang tepat bersebelahan dengan provinsi Banten. Salah satu faktor yang dapat membantu menurunkan angka mortalitas maternal tersebut adalah *work performance* dari dokter jaga IGD, suatu departemen yang sering dikunjungi oleh ibu dan ibu hami.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah bagaimana meningkatkan *work performance* dokter jaga di departemen gawat darurat. Rumusan masalah ini dapat dijawab melalui pertanyaan penelitian (*research question*) seperti yang diuraikan di bawah ini.

1. Apakah *Resilience Skill* signifikan berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* dokter jaga IGD?
2. Apakah *teamwork efficiency* berpengaruh positif signifikan terhadap *engagement* dokter jaga IGD?
3. Apakah *Work Engagement* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *work performance* dokter jaga IGD?
4. Apakah *Resilience Skill* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *work performance* dokter jaga IGD?
5. Apakah *teamwork efficiency* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap *work performance* dokter jaga IGD?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pertanyaan penelitian di atas, maka dapat disusun tujuan penelitian seperti dijelaskan di bawah ini.

1. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif *Resilience Skill* terhadap *Work Engagement* dokter jaga IGD
2. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif *teamwork efficiency* terhadap *Work Engagement* dokter jaga IGD
3. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif *Work Engagement* terhadap *work performance* dokter jaga IGD
4. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif *Resilience Skill* terhadap *work performance* dokter jaga IGD
5. Untuk menguji signifikansi pengaruh positif *teamwork efficiency* terhadap *work performance* dokter jaga IGD

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Dari segi akademis, dapat memberikan input bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan teori faktor yang mempengaruhi *work performance* dari hasil model penelitian yang menguji pengaruh *Resilience Skill*, *work efficiency*, dan *Work Engagement* terhadap *work performance* dokter jaga IGD dan rujukan bagi penelitian lain tentang *Work Engagement* dan *work performance*.
2. Dari segi praktis, dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi pihak manajeria rumah sakit terkait dampak faktor *Resilience Skill*, *teamwork efficiency*, dan *Work Engagement* kepada *work performance* dokter jaga IGD, sehingga suatu intervensi atau kebijakan dapat diciptakan berdasarkan hasil penelitian ini. *Work performance* tentunya akan memberikan dampak positif terhadap performa rumah sakit, dan membantu dalam mengatasi masalah yang sudah diuraikan diatas, yaitu menekan angka mortalitas maternal di Indonesia, khususnya provinsi Banten.

