

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Adapun faktor yang paling dominan adalah sumber daya manusia (Depkes, 2002).

Sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien adalah dokter, perawat, bidan, serta tenaga penunjang lainnya. Menurut Depkes (2002) di antara tenaga tersebut, tenaga perawat menempati urutan jumlah terbanyak, yaitu 40%. Tenaga keperawatan yang merupakan jumlah tenaga kesehatan terbesar diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu jenis pelayanan utama yang disediakan oleh rumah sakit yang berada dalam posisi harus berubah dengan cara selalu meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan sesuai dengan meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Pelayanan keperawatan merupakan tulang

panggung rumah sakit dan seringkali mencerminkan reputasi rumah sakit yang bersangkutan. Oleh karena itu diharapkan dalam perencanaan manajemen keperawatan dan pengembangan keperawatan diperlukan suatu konsep manajemen yang bermutu.

Saat ini telah disusun standar tenaga keperawatan di rumah sakit yang diharapkan dapat digunakan untuk menetapkan kebutuhan tenaga keperawatan berdasarkan kualifikasi dan jenis pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kebutuhan tenaga keperawatan ditetapkan berdasarkan karakteristik klien, model penugasan dan kompetensi yang dipersyaratkan untuk mencapai tujuan pelayanan keperawatan. Kesesuaian tenaga keperawatan yang mencakup jumlah, jenis dan kualifikasi dengan kebutuhan pelayanan diperlukan untuk mencapai tujuan pelayanan keperawatan yang efektif dan efisien. Kebutuhan tenaga keperawatan harus memperhatikan unit kerja yang ada di rumah sakit. Rumah Sakit Umum Pandan Arang Boyolali merupakan rumah sakit umum tipe C milik daerah. Secara garis besar terdapat pengelompokan unit kerja di rumah sakit yaitu: unit rawat inap dewasa, rawat inap anak/perinatal, rawat inap intensif, kamar bersalin, kamar operasi, rawat jalan, dan gawat darurat (Depkes, 2002).

Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting (*time saving is life saving*) bahwa waktu adalah nyawa. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa *respon time* (waktu tanggap), di mana

merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Depkes, 2004).

Waktu tanggap perawat merupakan gabungan dari waktu tanggap saat pasien tiba di depan pintu rumah sakit sampai mendapat tanggapan atau respon dari perawat IGD dengan waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan pasien sampai selesai. Waktu tanggap perawat dapat dihitung dengan hitungan menit dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-komponen lain yang mendukung seperti pelayanan laboratorium, radiologi, farmasi, dan administrasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada tanggal 7 April 2006, didapatkan data jumlah pasien yang masuk IGD RSUD Pandan Arang Boyolali selama tahun 2005 adalah 19.346 pasien. Rata-rata jumlah pasien setiap hari setiap shif yang masuk IGD RSUD Pandan Arang Boyolali berjumlah 18 pasien. Selama tahun 2005 itu pula didapatkan data jumlah pasien tertinggi yang masuk di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali berada pada shif pagi (Rekam Medis RSUD Pandan Arang Boyolali, 2006).

Data tenaga perawat yang dinas di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali berjumlah 17 orang, yang terdiri dari 12 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 5 orang pegawai non PNS. Jadwal dinas perawat di IGD RSUD Pandan Arang adalah 4 hari dinas pagi kemudian libur 1 hari, 4 hari dinas malam kemudian libur 2 hari, 4 hari dinas siang kemudian libur 1 hari, dan kembali lagi dinas pagi 4 hari dan seterusnya secara periodik. Pembagian jadwal dinas diatur oleh kepala ruang IGD dengan pembagian sebagai berikut: pada shif pagi perawat yang dinas berjumlah 6

orang, pada shif siang selalu 3 orang, dan shif malam selalu 3 orang. Shif pagi yang dinas tidak selalu 6 orang perawat karena kadang-kadang ada pegawai yang mengambil libur ekstra atau mengambil cuti tahunan, sedangkan menurut hasil penghitungan kebutuhan jumlah tenaga perawat IGD berdasarkan rumus dari Depkes (2002), kebutuhan jumlah perawat di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali adalah 38 perawat.

Selain terdapat 15 orang perawat, IGD RSUD Pandan Arang juga terdapat 2 pegawai non medis yang membantu proses pelayanan. Kedua pegawai tersebut selalu dinas pagi. Satu pegawai bertugas mengurus kebutuhan administratif pasien mulai dari penyediaan berkas-berkas rekam medis, mengurus kelengkapan surat-surat Askes, Jamsostek, membuat rekening, dan lain-lain. Shif siang dan malam yang membuat rekening pasien adalah perawat yang sedang dinas. Pegawai non medis yang lain bertugas menyediakan bahan habis pakai seperti kasa, cairan infus, plester, alkohol, betadin, dan bahan lainnya. Selain itu juga bertugas mengambilkan obat yang diresepkan untuk pasien rawat inap. Shif siang dan malam yang mengambil resep adalah keluarga pasien.

Menurut penjelasan Kepala Ruang IGD RSUD Pandan Arang dan pengamatan yang dilakukan penulis, pasien yang masuk ke IGD tidak dapat diperkirakan kondisi, jumlah dan waktunya. Jumlah tenaga perawat yang ada pada suatu shif sering tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang harus dihadapi pada shif itu pula. Perawat IGD, selain melayani pasien-pasien baru yang masuk IGD, masih diberi tanggung jawab merawat pasien di ruang rawat inap tunggu yang berkapasitas 13 tempat tidur. Ruang rawat inap tunggu ini untuk menampung

pasien-pasien yang belum dapat masuk bangsal karena kelas kamar yang diminta sedang penuh. Data pasien yang dirawat di ruang rawat inap tunggu pada bulan Januari-Maret 2006 adalah sebagai berikut: rata-rata pasien setiap hari pada shif pagi berjumlah 12 pasien, shif siang 11 pasien, dan shif malam 11 pasien.

Gedung ruang rawat inap tunggu terpisah dengan ruang IGD dan dihubungkan oleh sebuah *doorlope* dengan jarak sekitar 10 meter. Kondisi demikian membuat perawat IGD merasa tidak dapat berfokus pada pasien-pasien baru yang masuk IGD yang menjadi tanggung jawabnya. Perawat IGD sering mendapatkan keluhan dari pelanggan (pasien dan keluarga) bahwa pelayanan di IGD lamban. Hal ini dimaklumi oleh perawat-perawat IGD karena memang merasa jumlah pegawai yang dinas sering tidak sesuai dengan situasi dan kondisi yang harus dihadapi sehingga pelayanan keperawatan menjadi tidak sesuai dengan standar.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian “Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pandan Arang Boyolali”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui gambaran beban kerja perawat di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
- b. Untuk mengetahui gambaran waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
- c. Untuk mengetahui hubungan beban kerja fisik dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
- d. Untuk mengetahui hubungan beban kerja psikologis dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
- e. Untuk mengetahui hubungan beban kerja sosial dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

- f. Untuk mengetahui hubungan beban kerja total (fisik, psikologis, dan sosial) dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Instansi RSUD Pandan Arang Boyolali
 - a. Diharapkan menjadi masukan bagi pengelola pelayanan keperawatan RSUD Pandan Arang Boyolali mengenai beban kerja dan akibat beban kerja perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan khususnya pelayanan pasien di instalasi gawat darurat sebagai pintu masuk pelayanan rumah sakit.
 - b. Diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak manajemen mengenai permasalahan yang ada di IGD serta dapat memberikan solusi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.
2. Institusi Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai informasi, khususnya pengelola tenaga perawat dan referensi untuk penelitian ilmiah selanjutnya.
3. Bagi Penulis/Peneliti
 - a. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan analisis beban kerja perawat di rumah sakit yang akan bermanfaat dalam proses perencanaan ketenagaan perawat pada khususnya.

- b. Menambah pengetahuan dalam memahami hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat.
- c. Merupakan pengalaman nyata bagi peneliti untuk mempraktekkan ilmu yang didapatkan selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSU Pandan Arang Boyolali belum pernah dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian yang berhubungan antara lain:

1. Astuti (2005) meneliti tentang hubungan beban kerja dengan pelaksanaan asuhan keperawatan gawat darurat di IGD RS Panti Rapih Yogyakarta. Penelitian menggunakan metode *korelasional* dengan pendekatan *survei* secara *kuantitatif* dengan subjek perawat IGD RS Panti Rapih Yogyakarta dengan hasil tidak ada hubungan antara beban kerja dengan pelaksanaan asuhan keperawatan gawat darurat di IGD RS Panti Rapih. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada variabel terikat berupa waktu tanggap perawat gawat darurat, dan dilakukan di IGD RSU Pandan Arang Boyolali.
2. Haryatun (2005) meneliti tentang perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien cedera kepala kategori IV di IGD RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Penelitian menggunakan metode pokok berupa observasi terhadap perawat IGD RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan hasil terdapat perbedaan yang signifikan waktu tanggap tindakan keperawatan pada pasien cedera kepala

kategori IV. Perbedaan dengan penelitian ini adalah waktu tanggap perawat sebagai variabel terikat, dan dilakukan di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.