

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Searah dengan perkembangan masyarakat, tuntutan akan pelayanan yang diberikan baik oleh pemerintah maupun swasta juga ikut meningkat. Baik tidaknya pelayanan merupakan penentu tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan landasan penyediaan pelayanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Dengan memaksimalkan jasa pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan, dapat menarik minat pelanggan untuk lebih memilih jasa pelayanan yang lebih cepat dibandingkan yang lambat proses pelayanannya.

Peningkatan kualitas pelayanan pun tentu akan mempengaruhi kerja dari tiap pemberi jasa pelayanan. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ingin diberikan kepada pelanggan maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelanggan. Hal ini tentu dapat menambah beban kerja yang harus ditanggung oleh pemberi pelayanan.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 1997 beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Gamea & Faustino, analisis beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk

menyelesaikan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personil dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang dapat dilimpahkan kepada seorang petugas (Martini, 2007).

Beban kerja dapat mempengaruhi kinerja dalam melakukan pelayanan. Pada umumnya pelanggan cenderung merasa diabaikan ketika keluhan atau kebutuhannya ditangani atau direspon dengan lambat. Sehingga waktu tanggap dapat menjadi salah satu indikator penentu kualitas pelayanan. *Respon time* merupakan gabungan dari waktu tanggap saat keluhan atau kebutuhan disampaikan pada pemberi pelayanan hingga mendapat tanggapan atau respon dari pemberi pelayanan. Waktu tanggap dapat dipengaruhi oleh jumlah pelaksana pemberi pelayanan serta komponen pendukung lainnya.

Rumah Sakit sebagai salah satu penyedia layanan di bidang kesehatan perlu memperhatikan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Rumah Sakit adalah bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang bersifat komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif serta sebagai pusat rujukan kesehatan masyarakat. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatan yang sedang dihadapi. Pasien sebagai pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat terhadap keluhan penyakit pasien (Anjaryani, 2009).

Beberapa unsur utama pendukung fungsi operasional Rumah Sakit seperti dokter, perawat, bidan dan sebagainya harus disesuaikan dengan kebutuhan

Rumah Sakit berdasarkan banyaknya pengguna jasa pelayanan. Dari berbagai indikator pelayanan kesehatan, salah satu indikator yang dinilai berperan penting yaitu perawat. Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di Rumah Sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada di dekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas.

Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Ketika perawat memberikan respon terhadap keluhan atau kebutuhan pasien tidak selamanya sesuai dengan harapan pasien, sehingga kualitas pelayanan dalam persepsi pasien tidak sama besar dengan usaha yang dilakukan oleh perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini dapat disebabkan karena terlalu tingginya harapan pasien atau kurangnya jumlah perawat dalam melayani permintaan kebutuhan pasien. Dapat dikatakan terjadi ketidakseimbangan antara beban kerja yang harus ditanggung perawat dengan jumlah kebutuhan pasien yang harus dipenuhi oleh perawat dalam kurun waktu tertentu.

Salah satu unit di dalam rumah sakit yang bekerja 24 jam setiap harinya adalah Instalasi Gawat Darurat (IGD). IGD merupakan tempat pertama yang dikunjungi oleh pasien dengan berbagai macam keluhan dan tingkat keparahan penyakit yang dialami pasien. Perawat yang bekerja di IGD memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik.

Menurut Haryatun (2008) pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting (*time saving is live saving*) bahwa waktu adalah

nyawa. Menurut peneliti, dengan mengemban tanggung jawab yang besar membuat perawat IGD memiliki beban kerja yang berat. Hal ini dapat disebabkan perawat IGD harus mampu menerima dan merawat pasien sebanyak apapun dan separah apapun selama 1 x 24 jam setiap harinya. Apabila beban kerja yang sudah cukup berat tersebut ditambah waktu kerja yang harus ditanggung oleh perawat melebihi kapasitas kerja karena jumlah perawat yang kurang memadai atau tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang maka akan berdampak pada produktivitas perawat termasuk waktu tanggap perawat terhadap pasien.

Cepat atau lambatnya *respon time* perawat dalam memberikan tindakan medis terhadap pasien mempengaruhi keselamatan pasien. *Respon time* adalah hal yang dapat menentukan keluasan rusaknya organ-organ dalam. Kecepatan dan ketepatan pertolongan yang diberikan kepada pasien yang datang ke IGD memerlukan standar yang sesuai dengan kompetensi dan kemampuan sehingga dapat menjamin suatu penanganan gawat darurat. Menteri kesehatan pada tahun 2009 telah menetapkan salah satu prinsip umum tentang penanganan pasien gawat darurat yang harus ditangani paling lama 5 menit setelah sampai di IGD (Kepmenkes RI No.856, 2009).

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Astuti (2009) tentang hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap pelayanan gawat darurat menurut persepsi pasien di Rumah Sakit Umum Kabupaten Magelang memperlihatkan perawat yang memiliki beban kerja berat (75%) dan beban kerja ringan (25%) sedangkan untuk waktu tanggap 56,25% lambat dan 43,75% cepat. Hubungan beban kerja perawat IGD dengan waktu tanggap perawat ($p=0,028$).

Berdasarkan hasil peninjauan awal yang dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo, didapatkan data jumlah pasien yang masuk IGD sejak bulan Oktober sampai Desember tahun 2013 sebanyak 3.158 pasien. Dengan rata-rata minimal jumlah pasien yang masuk setiap hari adalah 45 pasien. Namun jumlah kunjungan di Unit Gawat Darurat fluktuatif bergantung pada kondisi masyarakat saat itu. Adapun jumlah perawat yang dinas di ruang IGD adalah 29 orang perawat dengan pembagian jumlah tiap dinas shift pagi 7 orang, shift sore dan malam masing-masing 5 orang perawat. Adapun standar waktu tanggap terhadap pasien yang digunakan adalah 5 menit. (Rekam Medis RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe).

Sedangkan jika di hitung berdasarkan rumus kebutuhan tenaga perawat menurut Gillies, perbandingan perawat dan jumlah pasien seharusnya 1 : 1. Hal ini menunjukkan jumlah perawat kurang memadai atau tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang. Sehingga memungkinkan terjadinya ketidakseimbangan antara beban kerja perawat dengan jumlah kebutuhan pasien.

Adapun hasil wawancara pasien dengan beberapa pasien yang berkunjung ke Instalasi Gawat Darurat menyatakan bahwa pelayanannya cukup baik, namun ada juga pasien yang kurang diperhatikan, seperti saat seorang Ibu datang dengan keluhan sakit perut, namun perawat yang berada di tempat hanya memintanya untuk menunggu karena dokter jaganya sedang keluar tanpa memeriksa atau melihat pasien. Menurut anak dari ibu tersebut meskipun dokter sedang tidak berada di tempat, setidaknya perawat yang bertugas bisa memeriksanya terlebih dahulu, atau membantu ibu tersebut untuk berbaring di tempat tidur.

Demikian pula halnya seorang bapak yang datang ke Rumah Sakit karena penyakit Typhoidnya kambuh. Beliau datang pada saat ruang IGD sedang banyak pasien dan *full bed*, bapak ini diminta untuk langsung mencari ruangan yang masih memiliki ruangan atau *bed* yang kosong. Menurut bapak ini, hal itu sangat tidak profesional. Bagaimana bisa seorang yang datang untuk mendapatkan bantuan dari pelayanan, justru dimintai untuk mencari ruangan sendiri. Beliau menilai pelayanan di Rumah Sakit tersebut kurang memuaskan dan tidak tanggap terhadap pasien, sehingga beliau merasa diabaikan dan memutuskan untuk mencari Rumah Sakit lain.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian “Hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap terhadap pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo”.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang ditemui dalam proses pelayanan keperawatan sesuai dengan latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Jumlah perawat kurang memadai atau tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang.
- 2) Pasien cenderung merasa diabaikan ketika keluhan atau kebutuhannya ditanggapi secara lambat.
- 3) Ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah kebutuhan pasien.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah di atas, rumusan masalah yang diangkat peneliti adalah “Apakah terdapat hubungan beban kerja perawat dengan waktu

tanggap terhadap pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo?''.

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Adapun yang menjadi tujuan dari peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap terhadap pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.4.2 Tujuan Khusus

- 1) Teridentifikasi beban kerja yang dimiliki oleh perawat di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
- 2) Teridentifikasi waktu tanggap perawat terhadap pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
- 3) Teridentifikasi hubungan beban kerja dengan waktu tanggap terhadap pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan tentang beban kerja perawat & waktu tanggap pelayanan perawat yang diterima pasien.
- b. Sebagai pedoman maupun referensi yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut mengenai beban kerja dan waktu tanggap perawat terhadap pasien.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan kepada manajemen Rumah Sakit tentang beban kerja perawat yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam rangka optimalisasi pelayanan Rumah Sakit kepada pasien sebagai pelanggan.
- b. Memberikan masukan kepada perawat untuk melakukan perbaikan agar dapat lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.