

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan rumah sakit dalam 20 tahun belakangan ini meningkat dengan pesat, terutama di kota-kota besar. Banyaknya jumlah rumah sakit tersebut tentunya akan menimbulkan persaingan yang ketat di antara mereka serta menimbulkan tantangan yang besar bagi para pengelola maupun pemilik rumah sakit agar kegiatannya dapat tetap survive. Persaingan tersebut meliputi pangsa pasar, tenaga medis, tenaga para-medis dan tenaga ahli lain di bidang kesehatan. Di antara semua disiplin ilmu ini, profesi perawat memiliki andil yang penting di dalam kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Windayanti, 2007).

Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, seorang perawat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamat kelangsungan hidup atau nyawa seseorang. Berkaitan dengan ruang lingkup kerjanya, perawat selalu berhadapan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruang kerja yang sesak dan sumpek bagi yang bertugas dibangsal, harus berhati-hati menangani peralatan di ruang operasi, serta harus dapat bertindak cepat namun tepat dalam menangani penderita yang masuk Unit Gawat Darurat. Tingginya intensitas pekerjaan yang dilakukan perawat menyebabkan meningkatnya beban kerja perawat.

Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas – tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja , keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Beban kerja fisik perawat

meliputi mengangkat pasien, memandikan pasien, membantu pasien ke kamar mandi, mendorong peralatan kesehatan, merapikan tempat tidur pasien, mendorong brankar pasien. Sedangkan beban kerja mental yang dialami perawat, diantaranya bekerja shift atau bergiliran, mempersiapkan rohani mental pasien dan keluarga terutama bagi yang akan melaksanakan operasi atau dalam keadaan kritis, bekerja dengan keterampilan khusus dalam merawat pasien serta harus menjalin komunikasi dengan pasien. Beban kerja yang berlebih pada perawat dapat memicu timbulnya stres dan *burnout*. Perawat yang mengalami stres dan *burnout* memungkinkan mereka untuk tidak dapat menampilkan performa secara efektif dan efisien dikarenakan kemampuan fisik dan kognitif mereka menjadi berkurang (Kasmarani, 2012).

Beban kerja yang diberikan kepada perawat UGD sangat fluktuatif tergantung kondisi pasien yang ditangani serta banyaknya jumlah pasien. Beban kerja tersebut ditambah dengan shift kerja yang panjang melebihi kapasitas kerja manusia normal dikhawatirkan akan mengakibatkan penurunan produktivitas dan stres akibat beban kerja yang tinggi. Stres yang berkepanjangan ini dapat mengakibatkan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang dapat berujung terjadinya *burnout* pada perawat. Jika terjadi kelelahan pada perawat, maka dikhawatirkan pula akan menyebabkan penurunan keandalan pada perawat dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Handini, E. 2013).

Bertambahnya beban kerja seorang serta keadaan fisik yang kurang mendukung, perawat saat bekerja dapat merasakan kejenuhan (*burnout*). Kecenderungan *burnout* yang dialami perawat dalam bekerja akan sangat

mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan Dengan demikian, gejala yang menunjukkan adanya kecenderungan burnout yang dialami oleh perawat perlu mendapatkan perhatian yang cukup serius dari pihak terkait, dalam hal ini adalah manajemen rumah sakit.

Schaufeli dan Jauczur (1994 dalam Novita, E. 2011) menyatakan bahwa, dalam menjalankan peran dan fungsinya, seorang perawat dituntut untuk memiliki keahlian, pengetahuan, dan konsentrasi yang tinggi. Selain itu pula seorang perawat selalu dihadapkan pada tuntutan idealisme profesi dan sering menghadapi berbagai macam persoalan baik dari pasien maupun teman sekerja. Itu semua dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga mudah mengalami stres dan berpotensi mengalami kecenderungan *burnout* pada perawat .

Akibat dari kejenuhan kerja itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. Apapun penyebabnya, munculnya kejenuhan kerja berakibat kerugian di pihak pekerja maupun organisasi. Adanya beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri perawat akan menurunkan kualitas kerja perawat, apabila kualitas kerja perawat menurun maka tidak hanya pasien yang dirugikan tetapi yang pertama pekerja itu sendiri, Institusi dan yang paling penting adalah dapat memperburuk kondisi pasien yang akhirnya menuju kepada penurunan mutu asuhan keperawatan (Ayu, P. 2012).

Berdasarkan penelitian Mohammad bagher Gorji tahun 2011 tentang Status Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Dengan Kinerja (*Job Performance*) Pada Pegawai Bank menunjukkan bahwa 30,75% pegawai rata-rata mengalami

kejenuhan kerja, menekankan bahwa kejenuhan kerja (*Burnout*) ini dirasakan oleh pegawai yang sudah bekerja antara 3 – 5 tahun, dan lebih dominan terjadi pada jenis kelamin laki – laki (Setyawati, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Jackson pada pekerja – pekerja yang memberikan bantuan kesehatan yang dibedakan antara perawat-perawat dan dokter-dokter menunjukkan bahwa pekerja kesehatan ini beresiko mengalami *emotional exhaustion* (kelelahan emosi). Rating tertinggi dari burnout ditemukan pada perawat-perawat yang bekerja di dalam lingkungan kerja yang penuh dengan stres, yaitu perawat yang bekerja pada instansi intensive care (ICU), emergency (UGD), atau terminal care (Windayanti, 2007).

Berkaitan dengan beratnya beban tugas perawat dan tingkat kejenuhan perawat, salah satu unit kerja pada rumah sakit yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah perawat pada Unit Gawat Darurat (UGD). Sebagai ujung tombak dalam pelayanan keperawatan rumah sakit, UGD harus melayani semua kasus yang masuk ke rumah sakit. Dengan kompleksitas kerja yang demikian, maka perawat yang bertugas di UGD dituntut untuk memiliki kemampuan lebih jika dibandingkan dengan perawat yang melayani pasien di unit yang lain.

Instalasi Rawat Darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo merupakan ujung tombak pelayanan pertama pada pasien dituntut memiliki komitmen yang tinggi dalam pelayanan *emergency* sehingga hal ini berdampak pada produktivitas kerja perawat. Survey awal yang dilakukan peneliti di Instalasi Rawat Darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo terdapat berjumlah total perawat yang bekerja sebanyak 32 orang

dengan 22 perawat yang harus terbagi menjadi 3 shift kerja (pagi, sore dan malam hari). Jika dilihat dari data kunjungan pasien tahun 2013 sebanyak 18.750 pasien sehingga didapatkan rata-rata pasien yang ditangani adalah  $\pm 1.562$  pasien/bulan atau 52 pasien perhari (Data Rekam Medik RSAS, 2014). Tingginya angka kunjungan pasien yang mendapat pelayanan di Instalasi Rawat Darurat (IRD) menyebabkan tingginya beban kerja dan tingkat kejenuhan perawat sehingga dapat berdampak terhadap menurunnya kualitas pelayanan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa perawat didapatkan informasi keluhan kerja yang dirasakan perawat antara lain adalah perawat sering mengalami kelelahan bila banyak tindakan yang harus diberikan, kadang-kadang mereka tidak memiliki waktu luang untuk bisa memenuhi kebutuhan makan karena banyak pasien serta merasakan nyeri punggung, nyeri otot saat mengangkat atau mendorong pasien, bahkan sering susah tidur.

Permasalahan tersebut menunjukkan tingginya beban kerja perawat dan dampak kelelahan yang dirasakan perawat. Kondisi tersebut menjadikan alasan bagi peneliti untuk mengetahui lebih jauh dalam sebuah penelitian tentang analisis hubungan beban kerja dengan tingkat kejenuhan perawat (*burnout*) di Instalasi Rawat Darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

## **1.2 Identifikasi masalah**

1.2.1 Rata-rata jumlah pasien yang berkunjung ke IRD setiap bulannya adalah 1.562 pasien atau 52 pasien perhari.

1.2.2 Rasio jumlah perawat dengan jumlah pasien tidak seimbang.

1.2.3 Keluhan kerja yang dirasakan perawat antara lain adalah perawat sering mengalami kelelahan bila banyak tindakan yang harus diberikan

1.2.4 Perawat mengeluh nyeri punggung, nyeri otot saat mengangkat atau mendorong pasien, bahkan sering susah tidur

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan “ apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan tingkat kejenuhan kerja (*burnout*) perawat di Instalasi Rawat Darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan tingkat kejenuhan (*burnout*) perawat di instalasi rawat darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengidentifikasi karakteristik perawat di instalasi rawat darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo
2. Untuk mengidentifikasi beban kerja perawat di instalasi rawat darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.
3. Untuk mengidentifikasi tingkat kejenuhan (*burnout*) perawat di instalasi rawat darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo
4. Untuk menganalisis hubungan beban kerja dengan tingkat kejenuhan (*burnout*) perawat di instalasi rawat darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Menguji secara empiris apakah beban kerja memiliki hubungan dengan kejenuhan (*Burnout*) perawat beban di instalasi rawat darurat (IRD) RSUD Prof. Dr. H.Aloei Saboe Kota Gorontalo.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi institusi

Untuk memberikan masukan dan gambaran tentang beban kerja perawat, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen rumah sakit untuk menyesuaikan beban kerja dengan kemampuan dan keahlian perawat sehingga tidak terjadi kelelahan (*burnout*) pada perawat.

#### 2. Bagi Keperawatan

sebagai informasi penting khususnya ruangan atau unit perawatan yang memiliki intensitas beban kerja yang tinggi seperti Perawat di Instalasi Rawat Darurat (IRD) agar mereka dapat mempersiapkan diri, dalam menghadapi tuntutan pekerja dan tekanan mental saat bekerja.

#### 3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data awal dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut yang terkait dengan beban kerja dan kejenuhan (*burnout*) perawat.