

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang merupakan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan serta memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Sehingga, rumah sakit diharapkan dapat mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat (Putri & Sonia, 2021). Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat, dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kesehatan melibatkan sumber daya manusia dengan berbagai jenis keahlian. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan juga bergantung pada kualitas tenaga kesehatan di rumah sakit. Sehingga seluruh tenaga yang terkait dalam rumah sakit termasuk didalamnya perawat memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih berkualitas agar keselamatan dan kepuasan pasien dapat lebih optimal.

Pekerjaan perawat yang dilakukan secara rutin dalam memberikan asuhan keperawatan dan pelayanan medis kepada pasien dilakukan selama 24 jam dalam satu hari, dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan benar secara berkesinambungan kepada individu, keluarga dan masyarakat. Tanggung jawab perawat sangatlah besar dengan beban kerja yang diberikan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Namun demikian banyak ditemui dilapangan masih terdapat tenaga keperawatan dan tenaga medik memiliki beban kerja yang lebih dari seharusnya. Departemen kesehatan mendefinisikan beban kerja adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan professional dalam satu tahun, dalam suatu sarana pelayanan kesehatan dan kebutuhan tenaga keperawatan serta medik di rumah sakit dapat diketahui melalui beban kerja yang dialaminya (Ilyas, 2004).

Banyaknya jumlah pasien rawat jalan setiap harinya membuat beban kerja akan meningkat. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat jalan menjadikan indikator kepuasan pasien rawat jalan. (Patria Asda, 2021) mengungkapkan beban kerja adalah segala sesuatu yang mencakup berbagai variable yang mencerminkan jumlah atau kesulitan suatu pekerjaan seseorang. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, peranan perawat dalam rumah sakit sangat penting. Kualitas kinerja perawat semakin dituntut dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Profesi perawat mengemban tanggung jawab yang besar, menuntut kepada anggotanya untuk memiliki sikap, pengetahuan dan ketrampilan diterapkan pada asuhan keprawatan sesuai dengan kode etik profesi.

Salah satu unsur yang harus diperhatikan untuk mendapatkan keserasian dan produktifitas kerja yang tinggi adalah beban kerja. Beban kerja seorang perawat juga harus sesuai dengan kemampuan individu perawat. Kinerja perawat yang sesuai dengan standar asuhan keperawatan akan menjamin tingginya mutu pelayanan keperawatan kepada pasien. Jika beban kerja tenaga kerja terlalu berat maka kinerja pegawai akan terganggu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa jenis pekerjaan yang memiliki tuntutan fisik dan kinerja usaha pekerja akan mempengaruhi tingkat beban kerja para pekerja (Rahmi & Apri2019).

RS X Jakarta Pusat merupakan rumah sakit kelas B yang mana menurut permenkes No. 340 tahun 2010 menyebutkan bahwa rumah sakit umum kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4. Pelayanan medik spesialis dasar, 4 pelayanan spesialis penunjang medik, 8 pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 pelayanan medik subspecialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lainnya, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik subspecialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

Dalam memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat, RS X Jakarta Pusat memberlakukan jam kerja bergilir (*shift work*). Tidak hanya pada pelayanan rawat inap, pada unit rawat jalan RS. X juga memberlakukan sistem kerja bergilir (*shift work*) Kerja bergilir atau *shift work* merupakan suatu tindakan jam kerja sebagai pengganti maupun tambahan jam kerja baik di pagi hari, siang hari, dan malam hari. Sistem ini juga dalam membantu instansi tertentu untuk tetap memberikan pelayanan terbaik dengan meminimalkan jumlah pekerja yang dimiliki (Wright, Bogan, & Wyatt, 2017).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di unit rawat jalan RS.X menerapkan sitem kerja bergilir yang dilakukan di bagian unit rawat jalan RS. X mencakup pekerja dengan shift pagi mulai bekerja pada jam 07.00-14.30 WIB atau 450 menit jam kerja. Sementara pekerja shift sore mulai bekerja pada jam 12.00-19.30 WIB. Serta shift middle yang merupakan waktu shift perawat di unit rawat jalan diluar dari shift pagi dan sore. Hal ini dikarenakan waktu shift yang tidak menentu yang mengikuti jadwal praktek dokter. Shift middle ini dimulai sesuai dengan jadwal praktek dokter yaitu pada jam 08.00-15.30 WIB atau 09.00-16.30 WIB atau 10.00-17.30 WIB atau 13-20-20.30 WIB. Waktu kerja selama 450 menit dengan waktu istirahat selama 60 menit tetapi pada kenyataan yang terjadi dilapangan, perawat hanya mendapatkan waktu untuk istirahat selama 30 menit, karena kondisi kunjungan pasien dan jadwal praktek dokter yang terkadang tidak menentu karena dokter tidak hanya praktek di satu rumah sakit

menyebabkan penerapan sistem kerja dengan metode “*on-call*”, dimana perawat dapat dipanggil sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menyebabkan perawat tidak memiliki waktu yang menentu sehingga berdampak pada kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pekerjaan yang dilakukan perawat di rawat jalan RS.X adalah memberikan asuhan keperawatan terhadap pasien rawat jalan serta mendampingi dokter dalam memberikan pelayanan medik, menurut data Sumber Daya Manusia (SDM) RS.X di Unit Rawat Jalan jumlah dokter sebanyak 110 dan jumlah perawat sebanyak 55. karena jumlah dokter dan peawat yang tidak seimbang yaitu dengan rasio 1:2, dimana dalam waktu yang bersamaan 1 perawat dapat mendampingi 2 dokter. Hal ini menyebabkan peningkatan beban kerja yang dialami oleh perawat.

Di unit rawat jalan RS. X memiliki total 12 poli rawat jalan dengan 6 poli yang memiliki angka kunjungan tertinggi yaitu sekitar 500-4.000 kunjungan pasien setiap bulannya. Menurut data rekapitulasi kunjungan rawat jalan RS. X pada 3 bulan terakhir di 6 poli yang memiliki angka kunjungan tertinggi, yaitu: poli kandungan dengan rata-rata kunjungan sebesar 776 kunjungan, poli paru dengan rata-rata kunjungan sebesar 500 kunjungan, poli jantung dengan rata-rata kunjungan sebesar 1.545 kunjungan, poli anak dengan rata-rata 1.553 kunjungan, poli syaraf dengan rata-rata kunjungan sebesar 1.339 kunjungan, dan poli penyakit dalam dengan rata-rata kunjungan sebesar 3.503 kunjungan.

Peneliti juga melakukan survei kepada perawat di unit rawat jalan RS. X dengan menggunakan kuesioner NASA-TLX didapatkan hasil sebanyak 7 dari 10 orang responden yang dipilih secara acak memiliki beban kerja dengan kategori tinggi dan 3 orang lainnya memiliki beban kerja dengan kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya jumlah SDM keperawatan yang tidak seimbang dengan dokter yang harus didampingi serta tingginya rata-rata kunjungan pasien pada rawat jalan RS. X menyebabkan tingginya beban kerja pada perawat, dimana melalui pengamatan yang dilakukan perawat cenderung sering melakukan kesalahan dalam bekerja yang juga berdampak pada pekerjaan yang dilakukan oleh dokter dan keselamatan pasien. Fenomena yang terjadi pada perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat apabila tidak segera diatasi dapat memberikan dampak negatif pada kinerja keperawatan unit rawat jalan RS. X dan juga pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan.

Beban kerja yang tinggi pada pekerja yang tidak segera diatasi dapat mempengaruhi fungsi kapasitas pekerja dan dapat berdampak pada kinerja pekerja dan produktivitas serta dapat meningkatkan kecelakaan di lingkungan kerja (Wahyuni & Indriyani, 2019). Selain itu, menurut data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menunjukkan

bahwa jumlah kasus kecelakaan kerja di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, terdapat sebanyak 192.332 kasus kecelakaan kerja, sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi 205.343 kasus. Sementara angka kecelakaan kerja di rumah sakit menurut data BPJS ketenagakerjaan jumlah kasus kecelakaan kerja di rumah sakit mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, terdapat sebanyak 56.000 kasus kecelakaan kerja di rumah sakit, sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi 62.000 kasus. Pernyataan tersebut semakin memperjelas bahwa kontribusi beban kerja yang tinggi pada terjadinya kecelakaan kerja terbilang besar. Alasan lainnya mengapa perlu dilakukan penelitian terkait beban kerja yaitu karena menurut *Joint Commission* bahwa ada sebanyak 300% perawat salah dalam melakukan tindakan terhadap pasien karena lelah yang dikarenakan beban kerja yang tidak sepadan dan akan berakibat fatal pada pasien

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti menginisiasikan untuk melakukan suatu penelitian pada RS X Jakarta Pusat yang berjudul “Gambaran Beban Kerja pada Perawat dengan menggunakan NASA-TLX di Unit Rawat Jalan RS X di Jakarta Pusat Tahun 2023”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pengamatan dan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, menemukan bahwa banyak multiperan yang dilakukan perawat seperti merangkap asisten dokter pengukuran, ttv pasien yang sudah menunggu lama sebelumnya, kemudian merangkap lagi untuk administrasi pasien yang baru datang tiba-tiba, dan tiba-tiba perawat menjadi asisten 2 dokter dalam waktu yang bersamaan dikarenakan ada pasien yang ada tindakan medis, hal itu disebabkan jumlah kunjungan tinggi dan perbandingan jumlah dokter dan perawat yang tidak sesuai. Terdapat 55 perawat yang berdinam setiap hari. Setiap 1 shift perawat menangani 2-3 ruangan / layanan aktivitas kerja, di mulai dari infentaris obat, logistik alkes, dan alat sterilisasi, seleksi hasil lab PA, dan menyiapkan ruangan poli. Poli terdiri dari 5 lantai dan setiap lantai memiliki 2 *cluster nurse stasion* yg masing masing di jaga oleh 1 perawat. Terdapat 2 posisi perawat yaitu perawat yang menjadi asisten dokter dan perawat yg berjaga di *nurse stasion* untuk melakukan pengukuran TTV dan melakukan tindakan infus, injeksi, dan rawat di kamar tindakan serta.

berdasarkan hasil survey menggunakan kuesioner NASA-TLX didapatkan 7 dari 10 orang (70%) responden yang dipilih secara acak memiliki beban kerja dengan kategori tinggi dan 3 orang (30%) lainnya memiliki beban kerja dengan kategori sedang. Berdasarkan jumlah perawat dan dokter yang tidak seimbang dan layanan tambahan lainnya mengakibatkan kinerja perawat yang tidak beraturan sehingga dapat berdampak pula pada efisiensi pelayanan. Oleh

karena itu, RS X sering mendapat *complain* dari pasien karena pelayanannya yang kurang maksimal dan dapat berdampak negatif pada keselamatan pasien. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui gambaran beban kerja perawat di rawat jalan RS. X untuk dapat memperbaiki sistem pelayanan kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana gambaran beban kerja perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat Tahun 2023 ?
2. Bagaimana gambaran dimensi beban kerja berdasarkan nasa-tlx pada perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat Tahun 2023?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Umum**

Mengetahui beban kerja perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat Tahun 2023.

#### **1.4.2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran beban kerja perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat Tahun 2023.
2. Untuk mengetahui gambaran dimensi beban berdasarkan kerja nasa-tlx pada perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat Tahun 2023.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

#### **1. RS Carolus Jakarta Pusat**

Dapat digunakan sebagai bahan informasi serta kajian untuk melakukan alternatif solusi dalam menangani beban kerja perawat

#### **2. Bagi Universitas Esa Unggul**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi mengenai gambaran beban kerja pada perawat di unit rawat jalan RS.X 2023
2. Penelitian ini dapat dijadikan referensi serta rekomendasi untuk Universitas Esa Unggul dalam meningkatkan kualitas kerja.
3. Diharapkan penelitian ini dapat berguna dan dijadikan rujukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

#### **3. Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk melatih berfikir secara sistematis dalam menganalisis beban kerja perawat yang dapat menciptakan solusi yang efektif.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran beban kerja perawat di unit rawat jalan RS X Jakarta Pusat Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan karena berdasarkan hasil observasi awal terhadap 10 responden yang dipilih secara acak di dapat sebanyak 7 (70%) perawat memiliki beban kerja dengan kategori tinggi dan 3 (30%) perawat lainnya memiliki beban kerja dengan kategori sedang. Penelitian ini dilaksanakan di unit rawat jalan RS.St Carolus. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan dimulai dari bulan Oktober s/d Desember 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat unit rawat jalan RS.X Tahun 2023. Teknik sampling menggunakan metode *Total sampling*, jenis data yang di gunakan yaitu primer dan data sekunder. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur beban kerja perawat adalah kuesioner Nasa-TLX. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja di RS X Jakarta Pusat, serta menjadi dasar bagi kebijakan manajemen beban kerja di lingkungan pelayanan kesehatan.