

HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT MENURUT PERSEPSI KLIEN DI IGD RSUD JOMBANG

*(The Correlation Of Work Load With Nurse 'S Caring Behavior According To
Client 'S Perception At Igd Rsud Jombang)*

Desi Tusnia.C, Ratna Puji Priyanti, Anis Satus .S
STIKES PEMKAB JOMBANG
Email : desitusniac@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan : Peningkatan kinerja perawat dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan, semakin tinggi kinerja perawat semakin baik. Hal ini juga berlaku di IGD yang terkenal dengan beban kerja dan stress kerja yang tinggi. Beban kerja yang tinggi dapat mempengaruhi perilaku perawat dalam memberikan pelayanan. Tujuan peneliti adalah mengetahui hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat di IGD RSUD Jombang. **Metode :** Metode penelitian menggunakan desain *descriptive corellasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat IGD RSUD Jombang sejumlah 30 perawat dan sebagian pasien prioritas II atau kuning, dengan menggunakan *total sampling* untuk perawat dan *purposive sampling* untuk pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner beban kerja untuk perawat dan kuesioner perilaku *caring* untuk pasien. **Hasil :** Hasil penelitian didapatkan setengah responden (50,0%) pernah mengalami beban kerja ringan di IGD. Hampir setengah responden (33,3%) mengalami perilaku *caring* cukup. Hasil korelasi *spearman rank* menunjukkan nilai nonprobabilitas sig (2-tailed) 0,001 yang berarti ada hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien IGD RSUD Jombang. **Pembahasan :** Hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* menurut persepsi klien, maka dapat digunakan sebagai informasi dasar bagi kualitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan di IGD.

Kata kunci : beban kerja, perilaku *caring*, perawat IGD.

ABSTRACT

Introduction: The improvement of nurse's performance can affect the improvement of service quality, the higher nurse's performance is, the better the service quality is. This case is used at IGD. It is well known by work load and high work stress. High Workload can affect nurse's behavior in giving service. This research aimed to know the correlation of work load with caring behavior at IGD RSUD Jombang. **Method:** The research method used descriptive correlation design with cross sectional approach. The population of this research was all IGD nurses of RSUD Jombang as many as 30 nurses and some of priority patients II or yellow, by using total sampling for nurse and purposive sampling for patient. Data collection used the questionnaire of Workload for nurse and the questionnaire of caring behavior for patient, data analysis used spearman rank statistical test. **Result:** The result of the research showed that half of respondents (50.0%) have ever experienced light work load at IGD. Almost half of respondents (33.3%) experienced enough caring behavior. The result of spearman rank correlation showed the non probability value of sig (2-tailed) 0,001 which meant there was correlation between work load with the caring behavior of nurse according to client's perception at IGD RSUD Jombang. **Discussion:** The correlation of work load with caring behavior according to client's perception, so that it can be used as basic information for health service quality to improve service quality at IGD.

Keywords: workload, caring behavior, IGD nurse.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan 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 pasien maka semakin besar pula waktu kerja yang harus disediakan oleh pemberi pelayanan agar dapat meninjau harapan dari pelayanan (Chusnawiyah, 2015). Hal ini dapat menambah beban kerja tinggi pada tenaga kerja perawat seperti Instalasi Gawat

Darurat (IGD) harus dibutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan (Muninjaya, 2011). Selain menambah beban kerja yang tinggi maka dapat menurunkan kualitas pelayanan dalam pemberian perilaku caring perawat semakin rendah (Sobrin, 2010).

Menurut Supriatin (2009) didapatkan data perawat yang kurang caring akibat beban kerja berlebih sebesar 58,1%. Sedangkan data yang diperoleh 60,2% responden mengatakan perilaku caring perawat kurang dan 59,2% mengatakan beban kerja berlebih (Lidwina dkk,2012). Menurut Laily Hafsyah diruang penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman tahun 2011 ditemukan lebih dari separoh klien tidak puas terhadap perilaku caring perawat (57,1%). Kepuasan menurun akibat perilaku caring menurun salah satunya disebabkan oleh *over work* atau beban kerja lebih pada perawat

Beban kerja perawat yang berlebihan memberikan efek pasien yang merasa tidak puas karena kurangnya perhatian dari perawat contohnya Kesan kurang ramah, mahal senyum dan sikap perawat yang sensitif/mudah emosi jika ditanya oleh pasien ataupun keluarganya juga menjadi fakta nyata yang dirasakan dan diungkapkan oleh pasien dan keluarga (Chusnawiyah, 2015). Kondisi beban kerja yang berat atau kelelahan membuat faktor pemicu kurangnya perilaku caring. Keadaan tersebut akan menyebabkan penurunan kualitas dan kuantitas pelayanan keperawatan. Dengan demikian, beban kerja akan mempengaruhi perawat dalam melaksanakan pekerjaannya termasuk dalam berperilaku caring pada pemberian pelayanan keperawatan.

Upaya peningkatan pelayanan perawat IGD, dapat dilakukan dengan berbagai upaya dalam melaksanakan dan menyelesaikan beban kerja seoptimal mungkin, dengan kondisi fisik dan psikis yang baik ,antara lain dengan pertukaran tim kerja operasi (rolling),dan menambah pengetahuan serta mengadakan berlibur bersama ke tempat rekreasi yang telah disepakati bersama.

Atas dasar uraian tersebut, untuk mendapatkan masukan atau tambahan untuk lebih meningkatkan produktifitas dan kualitas perawat di IGD,perlu adanya

penelitian tentang hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat menurut persepsi klien di IGD RSUD Jombang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di IGD RSUD Jombang. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 03 Mei – 24 Mei 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat di IGD RSUD Jombang sebanyak 30 perawat dan sebagian pasien prioritas II atau kuning di IGD RSUD Jombang pada bulan februari 2016. Teknik sampling menggunakan *total sampling* untuk perawat dan *purposive sampling* untuk pasien dengan Kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi meliputi Sampel perawat adalah perawat pelaksana yang bekerja di IGD dengan basis pendidikan keperawatan SPK, D III Keperawatan, S1 Keperawatan, dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini sedangkan Sampel pasien adalah semua kasus pasien dalam prioritas II atau kuning dirawat di IGD RSUD Jombang, pasien dewasa dengan usia diatas 26 - 45 tahun, bersedia menjadi responden dapat berkomunikasi dengan baik dapat mengikuti prosedur penelitian sampai selesai. Kriteria eksklusi meliputi Sampel perawat adalah perawat yang sedang cuti/berlibur dimana perawat pelaksana tidak menjadi responden dalam penelitian ini sedangkan Sampel pasien adalah pasien yang diharuskan untuk rujuk ke rumah sakit lain, pasien dengan gangguan jiwa, pasien inpartu, pasien tidak ada penanggung jawab. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner beban kerja dan kuesioner perilaku caring.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden perawat berusia antara 26 – 35 tahun sejumlah 19 responden (63,3%), sebagian besar responden perawat berjenis kelamin Laki – laki sejumlah 22 responden (73,3%), sebagian besar responden perawat berpendidikan D3 sejumlah 22 responden (73,3%), seluruhnya responden perawat beragama islam sejumlah 30 responden (100%), dan hampir sebagian besar

responden perawat yang lama kerja di IGD 2 tahun sejumlah 19 responden (63,3%). Sedangkan sebagian besar responden pasien berjenis kelamin laki – laki sejumlah 16 responden (53,3%), hampir setengah responden pasien berumur 26 – 35 tahun sejumlah 11 responden (36,7%), setengah responden pasien berpendidikan SMA sejumlah 15 rresponden (50,0%), bahwa hampir seluruhnya responden pasien beragama islam sejumlah 28 responden (93,3%).

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa setengahnya responden perawat mengalami beban kerja ringan sejumlah 15 responden (50,0%) sedangkan hampir setengah responden pasien mendapatkan perilaku caring cukup sejumlah 10 orang responden (33,3%).

Dari tabel 3 antara beban kerja dengan perilaku caring menunjukkan bahwa yang mempunyai beban kerja perawat tidak menjadi beban sebanyak 8 orang diantaranya mempunyai perilaku caring baik sebanyak 4 orang (50,0%), perilaku caring cukup sebanyak 3 orang (37,5%), perilaku caring kurang sebanyak 1 orang (12,5%) sedangkan kategori beban kerja ringan sebanyak 15 orang diantaranya mempunyai perilaku caring baik sebanyak 4

orang (26,7%), perilaku caring cukup sebanyak 6 orang (40,0%), perilaku caring kurang sebanyak 4 orang (26,7%) perilaku caring sangat kurang sebanyak 1 orang (6,7%). Sedangkan katagori beban kerja sedang sebanyak 15 orang diantaranya mempunyai perilaku caring baik sebanyak 0 orang (0,0%), perilaku caring cukup sebanyak 1 orang (16,7%), perilaku caring kurang sebanyak 4 orang (66,7%), perilaku caring sangat kurang sebanyak 1 orang (16,7%). Sedangkan kategori beban kerja berat sebanyak 1 orang diantaranya mempunyai perilaku caring baik, cukup, dan kurang sebanayak 0 orang (0,0%), perilaku caring sangat kurang sebanyak 1 orang (100,0%).

Hasil analisa melalui Uji stastika menggunakan *Spearman Rank* pada taraf kesalahan 0,05 dan nilai ρ sebesar 0,001, dimana $\rho = 0,001 \leq 0,05$ maka H_1 diterima atau H_0 ditolak artinya ada hubungan antara beban kerja dengan perilaku caring di IGD RSUD Jombang. Nilai $r = 0,562$ menunjukkan adanya korelasi, artinya beban kerja berhubungan dengan perilaku caring. Menurut sugiyono (2010), bahwa nilai $r = 0.562$ merupakan interpretasi koefisien korelasi yang sedang.

Karakteristik data umum responden

Tabel 1 Distribusi frekuensi data umum responden di ruang IGD RSUD Jombang

No	Data Umum	Frekuensi	Prosentase (%)
	Umur perawat		
	< 25 Tahun	6	20,0
	26– 35 Tahun	19	63,3
	36– 45 Tahun	5	16,7
2	Jenis Kelamin perawat		
	Laki-laki	22	73,3
	Perempuan	8	26,7
3	Pendidikan pearawat		
	D3	22	73,3
	S1	8	26,7
4	Agama perawat		
	Islam	30	100,0
5	Lama bekerja perawat		
	1 tahun	3	10,0
	2 tahun	19	63,3
	3 tahun	6	20,0
	>5-9 tahun	1	3,3
	>10-20 tahun	1	3,3
6	Jenis Kelamin pasien		
	Laki-laki	16	53,3

7	Perempuan	14	46,7
	Umur pasien		
	< 25 Tahun	2	6,7
	26– 35 Tahun	11	36,7
	36– 45 Tahun	7	23,3
	46-55 Tahun	9	30,0
	>56 Tahun	1	3,3
8	Pendidikan pasien		
	SMP	14	46,7
	SMA	15	50,0
	D3	1	3,3
9	Agama pasien		
	Islam	28	93,3
	Kristen	2	6,7

Sumber : Data Primer 2017

Distribusi frekuensi data khusus

Tabel 2 Distribusi frekuensi data khusus responden di ruang IGD RSUD Jombang.

No	Data khusus	Frekuensi	(%)
1	Beban Kerja		
	tidak jadi beban	8	26,7
	Ringan	15	50,0
	Sedang	6	20,0
	Berat	1	3,3
2	Perilaku caring		
	Baik	8	26,7
	Cukup	10	33,3
	Kurang	9	30,0
	Sgt kurang	3	10,0

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 3 Tabulasi Silang antara beban kerja dengan perilaku caring perawat menurut persepsi klien di IGD RSUD Jombang.

Beban kerja	Perilaku caring								Total	
	Baik		Cukup		Kurang		Sgt kurang			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Tdk jadi beban	4	50,0%	3	37,5%	1	12,5%	0	0,0%	8	100,0%
Ringan	4	26,7%	6	40,0%	4	26,7%	1	6,7%	15	100,0%
Sedang	0	0,0%	1	16,7%	4	66,7%	1	16,7%	6	100,0%
Berat	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%

Sumber: Data primer, 2017

PEMBAHASAN

Beban kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang pernah mengalami beban kerja di IGD RSUD Jombang sebesar (50,0%). Keadaan tersebut dimungkinkan di pengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan, agama, umur dan lama kerja di IGD.

Beban kerja adalah serangkaian kegiatan yang harus diselesaikan baik secara fisik maupun psikis dalam jangka

waktu tertentu menurut kamus besar bahasa Indonesia (2008). Dan menurut penelitian terdahulu perawat yang mengalami beban kerja berat sebesar 64,7% (Ernawati,2013). Banyak dan beragamnya pekerjaan di ruang IGD, kurang idealnya ratio perawat sampai kegiatan di ruang IGD dan tuntutan ketrampilan serta pengetahuan khusus merupakan beban kerja yang berat bagi sebagian perawat, baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Ernawati,2013).

Peneliti berpendapat bahwa semakin banyak jumlah pasien di ruang

IGD maka akan semakin berat beban kerja perawat IGD. Serta tuntutan dan ketrampilan maupun banyak kegiatan yang harus diselesaikan baik secara fisik atau psikis dalam waktu tertentu. Sedangkan perawat di ruang IGD memiliki beban kerja dalam kategori sedang.

Perilaku caring

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku caring hampir setengah (40,0%) cukup. Keadaan tersebut dimungkinkan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, dan agama.

Menurut Kozier (2012) *Caring* merupakan kekuatan yang sangat penting dalam hubungan antara pasien dengan perawat, dan suatu kekuatan untuk melindungi dan meningkatkan martabat pasien. Sebagai contoh, dibimbing oleh kerangka kerja ini para perawat menggunakan sentuhan dan ucapan yang jujur untuk menegaskan kepada pasien sebagai manusia, bukan objek-objek, dan membantu mereka membuat pilihan-pilihan dan menemukan arti dalam pengalaman sakit mereka. Tiga aspek penting yang mendasari keharusan perawat untuk care terhadap orang lain. Aspek ini adalah aspek kontrak, aspek etika, dan aspek spiritual dalam caring terhadap orang lain yang sakit (Kozier ; Erb, 1985 dalam Nurachmah, 2010). . Kepuasan klien tidak hanya terlihat dari kepuasan pelayanan kesehatan tetapi juga kepuasan terhadap tindakan keperawatan yang dilakukan (Morrison ; Burnard, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perilaku caring cukup, karena tindakan keperawatan yang dilakukan perawat IGD tidak hanya terlihat dari pelayanan kesehatan tetapi kepuasan pasien.

Hubungan beban kerja dengan perilaku caring

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di ruang IGD RSUD Jombang diketahui bahwa ada hubungan antara beban kerja dengan perilaku perawat menurut persepsi klien.

. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang pernah mengalami beban kerja di IGD RSUD Jombang sebesar

(50,0%) dalam kategori setengah. Sedangkan perilaku caring menunjukkan hampir setengah (40,0%) pasien mengalami perilaku caring cukup.

Menurut Watson (2004 dalam Saputri, 2010) mengungkapkan, bahwa ada sepuluh carative faktor yang dapat mencerminkan perilaku caring dari seorang perawat, sepuluh factor tersebut adalah membentuk sistem nilai humanistic - altruistic, menanamkan keyakinan dan harapan, mengembangkan sensitifitas untuk diri sendiri dan orang lain, membina hubungan saling percaya dan saling bantu, meningkatkan dan menerima ekspresi perasaan positif dan negatif, menggunakan metode pemecahan masalah yang sistematis dalam pengambilan keputusan, meningkatkan proses belajar mengajar interpersonal, menyediakan lingkungan yang mendukung, melindungi, dan atau memperbaiki mental sosiokultural dan spiritual membantu pemenuhan kebutuhan dasar manusia mengembangkan faktor kekuatan eksistensial fenomenologis. Perilaku caring perawat yang berdasarkan sepuluh carative faktor tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan Julianti (2009) dalam penelitiannya tentang hubungan beban kerja perawat pelaksana dengan pelaksanaan perilaku Caring menurut persepsi klien di Irna lantai jantung Rumah Sakit Husada Medan. Meilati (2010) dalam penelitiannya tentang hubungan lingkungan kerja dengan perilaku Caring perawat di Rumah Sakit PGI Cikini bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Caring perawat adalah pengembangan profesi dan dukungan organisasi perawat.

Teori di atas sesuai dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa ada hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat menurut persepsi klien di IGD RSUD Jombang. Berhubungan dengan beban kerja lebih, hal ini dapat memberikan penilaian terhadap perawat IGD mengenai beban kerja dengan perilaku caring perawat di IGD RSUD Jombang

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada tanggal 3-24 mei 2017 yang berjudul hubungan beban kerja dengan perilaku

caring perawat menurut persepsi klien di IGD RSUD Jombang diperoleh sebanyak (50,0%) perawat IGD RSUD Jombang pernah mengalami beban kerja ringan. Hampir setengah (33,3%) pasien IGD RSUD Jombang pernah mengalami perilaku caring cukup. Hubungan beban kerja dengan perilaku caring perawat menurut persepsi klien di IGD RSUD Jombang, dengan tingkat keparahan ringan

Disarankan peneliti selanjutnya agar meneliti lebih lanjut tentang hubungan lain mengenai beban kerja dengan perilaku caring perawat di IGD RSUD Jombang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwidiyanti & Meidina. (2007). *Caring Kunci Sukses Perawat/ Ners Mengamalkan Ilmu*. Hasani: Semarang.
- Nursalam. (2013). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis* Edisi 3. Salemba Medika. Jakarta
- Azizah, Nur. (2013). *Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Terpenuhinya Hak Pasien Mendapatkan Informasi Tindakan Di Rawat Inap RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta..* Skripsi tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Agustin, I, (2002). *Perilaku Caring Perawat dan Hubungannya dengan kepuasan klien di instalasi Rawat inap Bedah Dewasa di RS Dr. Muhammad Hoesin Palembang Tahun 2002*. Jakarta: Tesis FK UI. Dibuka pada situs: www.lib.ui.ac.id. Pada tanggal 20 Oktober 2012
- Burnard Philip & Morrison Paul. 2009. *Caring & Communicating alih bahasa Widyawati*. Edisi 2. Jakarta: EGC
- Watson, J. (2007). *Theory of Human Caring, Danish Clinical Nursing Journal*. Available from www.uchsc.edu/nursing/caring g. Diakses pada tanggal 5 januari 2011.
- Chusnawiyah. 2015. *Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas 3 Rsd Balung*. Jember. UMUH. <http://digilib.unmuhjember.ac.id/files/disk1/67/umj-1x-chusnawiyah-3305-1-artikel-1.pdf>.
- Mastini, (2013). *Hubungan Pengetahuan, Sikap Dan Beban Kerja Dengan Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Irna Di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Tahun 2013*. Denpasar : Tesis. UNUD
- Saribu, K, S, (2012). *Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat Pelaksana Di Ruang IGD dan ICU RSUD Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2012*. Semarang. USUMUT
- Muslimah, P. (2015). *Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsd Dr. Rasidin Padang*. UA
- Widyasari, J, K. (2010). *Hubungan Antara Kelelahan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta*. UNSM
- Ernawati, r. (2013). *Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerjaperawat Dikamar Operasi Pavilion Merpati Di Rsd Dr. Soedono Madiun*. Stikes pemkab jombang. Jombang.
- Maghfiroh, s. (2016). *Hubungan Waktu Tunggu Dan Length Of Stay (Los) Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsd Jombang*. Stikes pemkab jombang. Jombang
- Rika. (2013). *Perilaku Caring Perawat Dalam Melakukan Asuhan Keperawatan Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai*. USUMUT.
- Haryanti, (2013). *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rsd Kabupaten Semarang*. Volume 1, No. 1, Mei 2013
- Potter, P.A. dan A.G. Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik* (Edisi 4). Jakarta: EGC
- Huber, D.L. (2010). *Leadership And Nursing Care Management*. Ed 4. Missouri: Saunders Elsevier
- Nurslam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Professional* (edisi 4), salemba medika, Jakarta.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
Muslimah,P. (2015). *Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat Di*

Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. UA
Widyasari, J, K. (2010).*Hubungan Antara Kelelahan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Islam Yarsis Surakarta. UNSM*