

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU
CARING PERAWAT MENURUT PERSEPSI KLIEN
DI IGD RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Disusun oleh:
EKA FEBRIA MARMI
201310201155**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2015**

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU
CARING PERAWAT MENURUT PERSEPSI KLIEN
DI IGD RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



**Disusun oleh:
EKA FEBRIA MARMI
201310201155**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU
CARING PERAWAT MENURUT PERSEPSI
PASIEN DI IGD RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

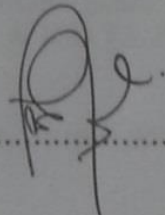
**Disusun Oleh:
EKA FEBRIA MARMI
201310201155**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Oleh:

Pembimbing : Dwi Prihatiningsih M. Ng.

Tanggal : 28 Februari 2015

Tanda Tangan :



HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI IGD RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Eka Febria Marmi
STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta
Email: febria_e@yahoo.com

Abstract: This study aims at determining the correlation between workload and caring behavior of nurses by patient perception in emergency unit PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta. This research used a descriptive correlational research method, the time cross sectional approach. The sampling technique in this study used random sampling technique with sample was 18 nurses and 60 patients in Emergency unit PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta. Analysis of the data in this research used Kendall tau to test the hypothesis associative or correlation if the data in the form of ordinal. Analysis of the workload of nurses showed that the most of the workload of nurses in the medium category with respondents as nine people with percentage of 50% and caring behaviors of nurses by perception patients in both categories were 13 respondents (72,2%). Kendall Tau test analysis results obtained p value of 0,267 ($> 0,05$) with significance value of -0,198. The conclusion there was no significant correlation between workload with caring behavior of nurses by patient perception in the Emergency unit PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta.

Keywords: behavior of nursing, workload, patient perception.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD di RS PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif korelasional*, dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan tehnik *random sampling* dengan jumlah sampel 18 perawat dan 60 pasien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan *kendall tau* yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif atau hubungan (*korelasi*) bila datanya berbentuk ordinal. Analisa beban kerja perawat sebagian besar menunjukkan bahwa beban kerja perawat dalam kategori sedang dengan responden sebanyak 9 orang dengan prosentase 50% dan perilaku *caring* perawat menurut persepsi pasien dalam kategori baik sebanyak 13 responden dengan prosentase 72,2%. Hasil analisis uji *kendall tau* diperoleh nilai p value sebesar 0,267 ($> 0,05$) dengan nilai signifikansi -0,198. Hasil analisis menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kata Kunci: perilaku caring perawat, beban kerja, persepsi pasien.

PENDAHULUAN

Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI.No.983/Menkes/SK/XI/1992 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah tempat yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar spesialisik dan subspecialistik serta memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (kemkes.go.id, 2014).

Tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan, semakin meningkat seiring dengan peningkatan pengetahuan dan teknologi yang sedemikian cepat dalam segala bidang, serta meningkatnya pengetahuan masyarakat. Hal ini merupakan tantangan bagi profesi keperawatan dalam mengembangkan profesionalisme, yang pada saat yang sama harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Landasan komitmen yang kuat berdasarkan etika dan moral yang tinggi, diperlukan untuk mendapat kualitas pelayanan yang baik (Putri & Fanani, 2010).

Hubungan antara perawat dan pasien merupakan hubungan yang berlandaskan atas asas kepercayaan dari pasien terhadap perawat. Perawat tidak menjanjikan suatu hasil berupa kesembuhan, karena objek dari hubungan ini berupaya maksimal yang dilakukan secara hati-hati dan penuh ketegangan berdasarkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya untuk merawat pasien (Triwibowo & Fauziah, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2013) dalam penelitiannya tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pringsewu mengatakan perawat dalam memberikan pelayanan (*caring*) terhadap pasien mayoritas

rendah yaitu sebanyak 54 responden (56,3%) dan yang menilai pelayanan dengan *caring* perawat yang tinggi sebanyak 42 responden (43,8%). Beberapa contoh perilaku *caring* yang dijelaskan oleh perawat dalam penelitian adalah mendengarkan, menolong, menunjukkan rasa hormat, dan mendukung tindakan orang lain, seperti yang dilaporkan oleh Brown (1982) dalam Morrison(2008).

Pelayanan keperawatan masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, terutama perilaku dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Tidak jarang terjadi konflik antara perawat dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien. Kenyataannya dilapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan perilaku tersebut. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012). IGD merupakan tempat pertama yang dituju pasien yang berada dalam keadaan darurat. IGD adalah tempat penanganan awal bagi pasien yang menderita sakit dan cedera. IGD merupakan tempat yang sibuk dan penuh dengan tekanan, dimana perawat IGD dihadapkan dengan berbagai macam keadaan dan kondisi yang kegawatan dari pasien yang dihadapinya IGD juga merupakan tempat yang mana penderita memerlukan pemeriksaan medis dengan segera, apabila tidak dilakukan akan berakibat fatal bagi penderita. Mandasari berkata "Beban kerja perawat IGD terolong berat karena umumnya pasien yang dilarikan ke IGD adalah pasien darurat yang membutuhkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

secepat dan setepat mungkin” (2014, hlm. 1044).

Perawat yang bertugas di IGD harus siap siaga 24 jam untuk menangani pasien yang jumlah dan tingkat keparahannya tidak dapat diprediksi. Selain itu, tanggung jawab yang diemban perawat IGD cukup besar karena menyangkut keselamatan hidup seseorang. Beban kerja perawat IGD fluktuatif tergantung dari jumlah pasien yang dilarikan ke IGD dan tingkat keparahan dari setiap pasien yang nantinya berpengaruh pada jenis tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien (Mandasari, 2014, hlm. 1044).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanti dkk (2013) mengatakan hampir 50% beban kerja perawat tinggi, dimana tugas perawat selain menerima dan mengantar pasien baru ke ruangan, pemasangan kateter intravena, melakukan heating pada luka, melakukan ganti balut luka, serta melakukan pendokumentasian asuhan keperawatan gawat darurat dan lain-lain yaitu melakukan tindakan non keperawatan seperti melakukan membersihkan instrumen medis yang telah dipakai, membersihkan ruangan dan membereskan sampah sisa tindakan keperawatan dikarenakan tidak adanya petugas khusus yang melakukan hal tersebut.

RSU PKU Muhammadiyah Kota Yogyakarta adalah rumah sakit yang berada di pusat kota Yogyakarta. Studi pendahuluan dilakukan pada tanggal 8 sampai dengan tanggal 10 Desember 2014 di IGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah perawat didapatkan data dengan sejumlah pasien pershiftnya 40 sampai 60 orang. Jumlah perawat jaga 3-4 orang dengan jumlah total perawat 20 orang yang sudah termasuk dengan kepala ruangan. Pelayanan IGD di RSU PKU Muhammadiyah tidak

hanya melayani pasien dengan kegawatan tetapi juga melayani pasien poli (pasien non kegawatan). Akibat dari kedua pelayanan tersebut membuat beban kerja perawat di IGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta sangat tinggi.

Disamping hal itu juga jika dibarengi dengan pasien yang masuk karena adanya trauma atau kecelakaan dan karena sakit yang lain serta dengan adanya pasien rujukan dari beberapa Rumah sakit lain. Dari hasil wawancara dan observasi beberapa perawat mengatakan beban kerja tinggi jika dilihat dari jumlah kunjungan pasien yang datang ke RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Dilihat dari hasil studi pendahuluan di IGD RSU PKU Muhammadiyah pada tanggal 9 dan 10 Desember 2014 tersebut didapatkan data sebanyak 20 pasien yang diwawancarai dan didapatkan data dimana sebanyak 13 pasien (60%) pasien mengatakan pelayanan yang diberikan oleh perawat kurang, dimana pelayanan yang diberikan hanya berfokus pada tindakan, kurang ramah terhadap pasien serta kurang dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien dan tujuh pasien (40%) menyatakan cukup. Peneliti juga selama melakukan observasi selama tiga hari dapat menyimpulkan perawat di IGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta hanya fokus pada tindakan keperawatan dan kurang *caring* serta minimal sekali dalam pemberian informasi terhadap pasien dan keluarga tentang tindakan apa yang akan dilakukan oleh perawat. Maka dari masalah tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Jenis rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian *deskriptif korelasional* yaitu penelitian yang mengkaji hubungan antara variabel. Dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menemukan hubungan antara beban kerja dengan sikap *caring* perawat menurut persepsi klien di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun rancangan penelitian menggunakan pendekatan waktu *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2013).

Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perawat tetap yang bekerja di ruang IGD RSUD Muhammadiyah Yogyakarta yang berjumlah 20 perawat yang sudah termasuk kepala ruangan dan 150 pasien yang sedang menerima dan menjalani tindakan keperawatan di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. Jadi total populasi dalam penelitian ini yaitu 170 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel responden dengan cara mengambil semua anggota populasi yang masuk dalam kriteria. Sehingga, berdasarkan dari jumlah semua anggota populasi penelitian serta kriteria, diperoleh sampel untuk variabel beban kerja perawat sebanyak 18 perawat yang bekerja di ruang IGD RSUD Muhammadiyah Yogyakarta dan untuk perilaku *caring* perawat menurut persepsi yang berasal dari pasien digunakan *random sampling* didapatkan sebanyak 60 responden, mengambil dari Sugiyono (2014) berdasarkan tabel penentuan

jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan, 1%, 5%, 10%.

Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dengan pertanyaan tersruktur. Kuesioner atau angket untuk mengetahui beban kerja perawat kuisioner *Maslach Burning Inventory* yang terdiri dari 22 pertanyaan. Untuk kuisioner beban kerja pada kategori jawabannya menggunakan *Likert Scale*, responden diminta pendapatnya mengenai tidak pernah atau selalu terhadap sesuatu hal. Pendapat ini dinyatakan dalam berbagai tingkat persetujuan (0-6) terhadap pernyataan yang disusun oleh peneliti. Pilihan jawaban kuisioner dengan skala *likert* terdiri dari tujuh alternatif jawaban yaitu SL (Selalu) sampai TP (Tidak Pernah). Sehingga skala data pengukuran dalam variabel ini adalah ordinal. Dengan kategori yang digunakan beban kerja ringan apabila skor < 55%, beban kerja sedang apabila skor 56 % sampai 75%, beban kerja berat apabila skor 76% sampai 100%.

Kuesioner untuk mengetahui perilaku *caring* perawat diambil dari kuisioner penelitian Juliani (2009) dengan dilakukan beberapa modifikasi yaitu menambahkan kata “*menurut saya*” dan pilihan jawaban kuisioner dengan skala *likert* terdiri dari dua alternatif jawaban yaitu ya dengan skor 1 atau tidak dengan skor 0. Sehingga skala data pengukuran dalam variabel ini adalah ordinal. Kategori perilaku *caring* perawat kurang apabila skor < 55%, cukup apabila perilaku *caring* perawat 56% sampai 75%, baik apabila perilaku *caring* perawat 76% sampai 100%. setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari 40 pertanyaan yang diajukan pada

responden hanya 34 pertanyaan yang dikatakan valid. Pertanyaan yang tidak valid terdapat pada no 3, 7, 13, 16, 25 dan 30. Pertanyaan yang tidak valid telah dibuang dan tidak dipergunakan dalam kuisisioner sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan keinginan peneliti.

Instrument ini telah diuji dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian pada kuisisioner perilaku *caring* perawat. Hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach-Alpha* adalah reliable atau r hitung sebesar 0,743. Karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan kesalahan 5% = 0,361 dan untuk kesalahan 1% = 0,463.

Metode pengumpulan data Perawat pengumpulan data penelitian dimulai pada tanggal 24-26 Januari 2015, sebelumnya peneliti terlebih dahulu mengumpulkan data atau informasi yang diinginkan tentang perawat kepada kepala IGD dan perawat yang akan menjadi responden. Peneliti mendapatkan responden perawat dalam penelitian ini berjumlah 18 perawat. Jumlah responden perawat tidak sesuai yang diinginkan oleh peneliti yang semula berjumlah 20 menjadi 18 responden perawat. Hal ini disebabkan oleh adanya satu perawat yang sedang tugas belajar dan satu perawat yang sedang dalam keadaan sakit, dimana menurut kriteria inklusi dan eksklusi kedua perawat tersebut tidak menjadi sampel dalam penelitian ini. Pengumpulan data dalam penelitian ini

dengan cara mengambil langsung dari subyek penelitian yaitu perawat.

Untuk responden pasien peneliti langsung menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi dalam memilih responden pasien dalam penelitian ini. Peneliti mendapatkan 60 responden di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Saat penelitian ada dua responden yang karena keterbatasan dirinya dalam hal ini dalam keadaan sakit responden meminta untuk mengisikan dan membacakan kuisisioner tersebut. Lembar kuisisioner diisi saat itu juga dan tidak dibawa pulang oleh responden demi keakuratan data atau informasi yang sesuai diinginkan oleh peneliti. Demi keakuratan data atau informasi yang sesuai diinginkan oleh peneliti tidak membolehkan pasien atau keluarga pasien untuk mengisi kuisisioner di rumah, lembar kuisisioner diisi saat itu juga.

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini di editing, coding, skoring dan kemudian ditabulasi terlebih dahulu. Sunyoto (2014) analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif atau hubungan (*korelasi*) bila datanya berbentuk ordinal digunakan tehnik statistik *Kendall tau* (τ). Alasan menggunakan uji analisis data dengan *Kendall tau* karena jenis data yang dihubungkan berskala ordinal dan tidak harus terdistribusi normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum tempat Penelitian

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta berdiri sejak tanggal 15 Februari 1923. Rumah sakit (RS) PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit swasta tipe B plus yang telah bersertifikat ISO

9001:2000. RS PKU Muhammadiyah telah terakreditasi penuh tingkat lengkap untuk 16 pelayanan. Dalam ruangan IGD RS PKU Muhammadiyah terbagi menjadi 3 bagian yaitu jalur hijau dimana ruangan bagian ini diperuntukkan untuk pasien – pasien untuk rawat jalan dan tidak memerlukan tindakan serta didalam ruangan ini tersedia satu

bed pasien untuk yang perlu diperiksa. Jalur kuning dimana pada bagian ruangan ini diperuntukkan pasien yang memerlukan observasi dengan kondisi yang tidak gawat dan tindakan-tindakan yang tidak terlalu berat, contoh tindakan pasang infus, menjahit pasien dan lain-lain. Jalur merah, pada ruangan tersebut untuk pasien-pasien yang dalam keadaan gawat dan memerlukan tindakan yang tepat dan cepat.

IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta di ruang *triage* dibagi lagi menjadi dua bagian lagi yaitu ruang observasi yang mempunyai empat tempat tidur lengkap dengan satu layar monitor dan oksigen langsung pakai yang menempel didinding. Pada ruang tindakan mempunyai dua tempat tidur sedangkan untuk ruangan *critical care* dengan ruang yang terpisah hanya ada satu tempat tidur dengan peralatan kegawatan yang lengkap didalamnya. Di sebelah ruang tindakan ada dua tempat duduk yang digunakan untuk pasien-pasien yang dilakukan tindakan *nebulizer* dan di depan ruangan tindakan ada tempat lemari obat dan peralatan medis yang lainnya.

Penelitian ini dilakukan di ruangan IGD RSU PKU

Muhammadiyah Yogyakarta. Di ruangan IGD tersebut perawat IGD banyak melakukan tindakan keperawatan berupa menerima pasien, memasang infus, menjahit dan merawat luka, memasang cateter, melakukan EKG, mengantar pemeriksaan darah ke laboratorium dan mengantar pasien ke ruangan serta masih banyak kegiatan yang dilakukan oleh perawat IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta melayani pasien rawat jalan atau poliklinik, observasi dan melakukan tindakan yang darurat, contohnya memasang ET, melakukan Resusitasi, dan mengobservasi pasien yang gawat secara ketat. Berdasarkan data hasil kunjungan pasien pershiftnya 40 sampai 60 orang. Pasien yang berkunjung ke IGD RSU PKU Muhammadiyah dalam sehari rata-rata 140 sampai 160 pasien, mulai dari pasien rawat jalan, observasi dan yang memerlukan tindakan. Perawat IGD RS PKU Muhammadiyah berjumlah 20 orang termasuk kepala ruangan. Jumlah perawat jaga 3-4 orang pershiftnya dan untuk dokter ada 3 dokter yang berjaga.

Karakteristik Responden Pasien

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi karakteristik pasien atau keluarga pasien diIGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Umur (Depkes, 2009)		
	12 – 16 tahun	5	8,3
	17 – 25 tahun	10	16,7
	26 – 35 tahun	21	35
	36 – 45 tahun	14	23,3
	46 – 65 tahun	7	11,7
	65 ≥ tahun	3	5
Jumlah	60	100	
2	Jenis Kelamin		
	Perempuan	36	60
	Laki-laki	24	40
Jumlah	60	100	
3	Pendidikan		
	SD	4	6,7
	SMP	9	15
	SMA	20	33,3
	Akademi	6	10
	Sarjana	20	33,3
	Magister	1	1,7
Jumlah	60	100	

Sumber: Data Primer 2015

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak adalah pada kelompok usia 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 21 orang (35%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan yaitu sekitar 36 orang (60%) dan untuk

responden laki-laki sekitar 24 orang (40%). Karakteristik responden berdasarkan jenis tingkat pendidikan terakhir terbanyak yaitu pada Sarjana dan SMA yaitu sama-sama 20 responden (33,3%) dan yang paling sedikit pada magister (S2) yaitu hanya 1 orang (1,7%) saja.

Karakteristik Responden Perawat

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi karakteristik perawat di IGD Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Perempuan	7	38,9
	Laki-laki	11	61,1
	Total	18	100
2	Status Pernikahan		
	Menikah	17	94,4
	Belum Menikah	1	5,6
	Total	18	100
3	Pendidikan		
	D3	16	88,9
	Sarjana	2	11,1
	Total	18	100
4	Lama Kerja		
	1 – 5 tahun	4	22,2
	6 – 10 tahun	6	33,3
	11 – 15 tahun	3	16,7
	16 – 20 tahun	3	16,7
	21 – 25 tahun	2	11,1
	Total	18	100

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perawat yang bertugas di IGD kebanyakan laki-laki yaitu sekitar 11 orang (61,9%). Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan sampai 90% perawat IGD sudah menikah dan hanya satu orang (5,6%) saja yang belum menikah. Karakteristik tingkat pendidikan

perawat IGD terbanyak lulusan Akademi Keperawatan sebanyak 16 orang (88,9%) dan sisanya sebanyak 2 orang (11,1%) yang lulusan sarjana. Sedangkan karakteristik responden untuk lama kerja terbanyak dengan kategori 5-10 tahun sebanyak enam orang (33,3%) dan yang paling sedikit dalam kategori 21-25 tahun dengan responden 2 orang (11,1%) saja

Gambaran Beban Kerja Perawat

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tentang beban kerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Ringan	1	50
Sedang	9	44,4
Berat	8	5,6
Total	18	100

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.2 tentang distribusi frekuensi perawat tentang beban kerja perawat di RS PKU

Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan bahwa beban kerja perawat terbanyak pada kategori

sedang yaitu sebanyak 9 orang dengan presentase 50% dan pada kategori ringan hanya ada satu orang saja dengan prosentase 5,6%. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanti dkk (2013) mengatakan hampir 50% beban kerja perawat tinggi, dimana tugas perawat selain menerima dan mengantar pasien baru ke ruangan, pemasangan kateter intravena, melakukan heating pada luka, melakukan ganti balut luka, serta melakukan pendokumentasian asuhan keperawatan gawat darurat dan lain-lain yaitu melakukan tindakan non keperawatan seperti melakukan membersihkan instrumen medis yang telah dipakai, membersihkan ruangan dan membereskan sampah sisa tindakan keperawatan dikarenakan tidak adanya petugas khusus yang melakukan hal tersebut.

Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Togia (2005) bahwa beban kerja yang tinggi dan tugas rutin yang berulang dapat menyebabkan *burnout*. *Burnout* merupakan kumpulan gejala yang muncul akibat penggunaan energi yang melebihi sumber daya seseorang sehingga mengakibatkan munculnya kelelahan fisik, emosional dan mental (Greenglass & Schaufeli, 2001). Selain *burnout*, beban kerja perawat

yang berat dapat menurunkan keandalan perawat IGD dalam bekerja. Menurut Manuaba (2001) beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi –reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Beban kerja yang berlebihan atau rendah dapat menimbulkan stress kerja

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti selama 11 hari juga menunjukkan bahwa perawat yang bekerja di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki beban kerja dalam kategori sedang.. Perawat tidak hanya melakukan tindakan keperawatan untuk menolong pasien tetapi juga perawat mengantar pasien ke ruangan rawat inap, mengantar pasien untuk melakukan foto dan CT-Scan, mengambil darah pasien dan mengantarkannya ke laboratorium.

Gambaran Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 4.4 Distribusi persepsi pasien atau keluarga pasien tentang perilaku *caring* perawat

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup	13	72,2
Baik	5	27,8
Total	18	100

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.4 tentang perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien atau

keluarga klien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, menunjukkan bahwa perilaku *caring*

perawat menurut persepsi klien atau keluarga klien terbanyak dalam kategori baik yaitu sebanyak 13 orang

(72,2%) dan untuk kategori cukup sebanyak 5 orang (27,8%) saja. Penelitian tentang perilaku *caring* perawat sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sunardi (2014) tentang analisa perilaku *caring* perawat pelaksana di RSWH Malang dengan hasil analisis menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat pelaksana RSWH sebesar 83.6%. Dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa perawat pelaksana di RSWH Malang perilaku *caring* perawat juga baik

Menurut Griffin dalam Morrison (2008) mengenai *caring* pada intinya adalah sebuah proses interpersonal. Peran perawat adalah melaksanakan aktifitas tertentu yang spesifik sesuai dengan peran perawat, dalam cara yang menyampaikan perasaan tertentu kepada pasien atau klien. Hasil observasi peneliti selama 11 hari di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menunjukkan bahwa perilaku *caring* yang dilakukan oleh perawat baik, perawat tidak saja melakukan tindakan keperawatan tetapi juga membantu apa yang dibutuhkan oleh pasien, memenuhi kebutuhan pasien dan mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh pasien.

Kemampuan *caring* tidak hanya berkisar pada mempraktikkan seni perawatan, memberi kasih sayang untuk meringankan penderitaan pasien dan keluarganya, meningkatkan kesehatan dan martabat tetapi juga memperluas aktualisasi perawat (Dwidiyanti, 2007). Sebagai ilmu yang merupakan cabang dari filsafat bersifat praktis, normatif dan fungsional sehingga berguna dalam hidup sehari-hari. Kemampuan *caring* memiliki nilai-nilai perawatan yang mengubah perawat dari keadaan, dimana perawat dianggap sebagai sekedar pekerjaan menjadi profesi yang lebih terhormat. Menurut Watson (2005) dampak dari tidak dilakukannya

perilaku *caring* oleh perawat kepada pasien yaitu klien akan merasa takut, khawatir, dan merasa terasing terhadap perawat, hubungan interpersonal perawat dengan klien tidak akan terjalin dan proses kesembuhan klien akan lebih lama.

Perilaku *caring* perawat merupakan bagian yang sangat penting dalam praktik keperawatan, bantuan termasuk menyiapkan suasana penyembuhan, memberikan kenyamanan dan membangun hubungan dengan klien melalui asuhan keperawatan, peran membantu seharusnya menjamin partisipasi penuh dari klien dalam perencanaan asuhan, pencegahan, treatment dan asuhan yang diberikan. Adanya kecenderungan perawat tidak *caring* memberikan asuhan keperawatan kepada klien yang berdampak pada kualitas asuhan yang akhirnya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan khususnya dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Margareta, 2005). Sikap *caring* diberikan melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. *Caring* menolong pasien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis, spiritual dan social. Bersikap *caring* bersama dengan klien dari berbagai lingkungan merupakan esensi keperawatan. Dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat menggunakan keahlian, kata-kata yang lembut, sentuhan, memberikan harapan, selalu berada disamping klien dan bersikap *caring* sebagai media pemberi asuhan (Dwidiyanti, 2007).

Menurut Watson (1998) dalam Potter (2009) yang terkenal dengan *Caring Transpersonal*, Watson mengatakan tentang *caring* adalah model holistik keperawatan yang menyebutkan bahwa tujuan *caring* adalah untuk mendukung proses penyembuhan secara total. terdapat

elemen-elemen yang harus tercermin dalam perilaku *caring* yang termasuk didalam faktor *carative*, adapun 10 faktor *Carative* menurut Watson antara lain pembentukan nilai humanistic dan altruistic dengan kehadiran perawat, sikap penuh harapan, hubungan terhadap diri sendiri dan orang lain, hubungan

saling percaya, ekspresi perasaan, pembelajaran interpersonal yaitu perawat bertanggung jawab atas semua tindakan yang diberikan kepada klien dengan memenuhi semua yang menjadi kebutuhan klien, memberikan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, memberikan kesempatan klien untuk mempelajari aspek spiritual

Hubungan Beban Kerja dengan Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 4.6 Hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi pasien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Beban Kerja	Perilaku <i>Caring</i> Perawat					
	Cukup	%	Baik	%	Total	%
Ringan	0	0	1	5,6	1	5,6
Sedang	2	11,1	7	38,9	9	50
Berat	3	16,7	5	27,8	8	44,4
Total	5	27,8	13	72,8	18	100

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.6 diatas tentang hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, 13 orang (72,2%) perilaku *caring* dalam kategori baik dan 5 orang (27,8%) mempunyai perilaku *caring* dalam

kategori cukup. Perilaku *caring* perawat dalam kategori baik walaupun beban kerja yang dilakukan oleh perawat dalam kategori sedang. Beban kerja perawat dalam kategori sedang sebanyak 9 orang (50%) dan dalam kategori berat ada 8 orang (44,4%).

Hasil Uji Analisis Beban Kerja dengan Perilaku *Caring* Perawat

Tabel 4.7 Hasil uji analisis hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Hubungan beban kerja dengan perilaku <i>caring</i> perawat	Kendall Tau (τ)	Koefisien Korelasi	Keterangan
	0,267	-0,198	Tidak signifikan

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan nilai *kendall tau* sebesar 0,267 dengan signifikasi -0,198 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat. Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan secara

signifikan antara beban kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan nilai Kendall tau = 0,267 dengan signifikan $p > 0,05$. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliani (2009) dimana dalam penelitiannya dimana

hasil analisis univariat menunjukkan bahwa perilaku *caring* perawat pelaksana dengan kategori rendah yaitu 54,2%. Beban kerja perawat lebih tinggi pada shift pagi (95,13%), diikuti shift sore (93,45%) dan shift malam (71,58%).

Sehingga dapat diketahui bahwa beban kerja perawat yang masuk dalam kategori sedang sampai berat tidak mempengaruhi terhadap perilaku *caring* perawat terhadap pasien, dan belum tentu perilaku *caring* yang dilakukan perawat IGD terhadap pasien juga tinggi. Adapun penyebab lain dari tidak adanya hubungan antara beban kerja dengan perilaku *caring* perawat yaitu standar operasional yang dijalankan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam SK Menteri Kesehatan RI no. 129/Menkes/SK/II/2008 bahwa Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang ” hubungan beban kerja dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta “, maka hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja perawat termasuk dalam kategori sedang sebanyak 9 orang dengan prosentase 50%. Perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien atau keluarga klien termasuk dalam kategori baik dengan jumlah

dapat mejangkau seluruh lapisan masyarakat.

Rumah sakit seharusnya dapat mempertimbangkan bahwa *customer care* dan *patient safety* merupakan bagian dari system pelayanan yang terintegrasi dengan pasien, seperti pelayanan cepat, tanggap, dan keramahan petugas rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien saat mendapatkan pelayanan rumah sakit dan pencapaian yang besar dapat terletak pada tindakan-tindakan kecil yang konsisten dilakukan Rumah sakit.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah RS Islami dimana dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan merupakan suatu ibadah bagi perawat yang bekerja di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sugiyono (2011) mengemukakan bahwa karena adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga, teori-teori dan supaya penelitian dapat dilakukan secara mendalam, maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti.

responden sebanyak 13 orang (72,2%). Tidak ada hubungan antara beban kerja perawat dengan perilaku *caring* perawat menurut persepsi klien di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2015.

Saran

Berdasarkan dari simpulan penelitian diatas dapat diberikan saran untuk RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bagi bidang penjamin mutu rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat menjadikan bahan evaluasi dan tolak

ukur untuk dapat lebih meningkatkan lagi perilaku *caring* perawat agar meningkatkan nilai kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Badan penjaminan mutu RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan juga dapat untuk mempertahankan upaya-upaya meningkatkan mutu pelayanan yang sudah ada, seperti melanjutkan survey penilaian kepuasan pasien setiap 3 bulan sekali, lembar kritik dan saran pelanggan RS, sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat mencapai nilai yang diharapkan yaitu tingkat kepuasan pasien sebesar 90%.

Bagi bidang diklat rumah sakit RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta diharapkan agar membuka kesempatan untuk melakukan survei terkait perilaku *caring* di ruang VIP dan kelas 1. Bagi kepala bidang keperawatan menganalisis kembali beban perawat IGD agar tidak terlalu berat serta mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan perawat antara lain dengan cara mengadakan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cetakan Ketigabelas, Rineka Cipta; Jakarta.
- Azizah, Nur. (2013). *Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Terpenuhinya Hak Pasien Mendapatkan Informasi Tindakan Di Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta..* Skripsi tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta.
- Berman, Audrey., Synder, Shirlee., Koziar, Barbara & Erb Glenora. (2008). *Fundamental Of Nursing: Concepts, Process, and Practice*. Pearson Education: United States of America
- Blais, Kathleen Koenig, Hayes, Janice S., Koziar, Barbara & Erb Glenora. (2006). *Praktik Keperawatan Profesional Konsep dan Perspektif*. EGC: Jakarta
- Dwidiyanti & Meidina. (2007). *Caring Kunci Sukses Perawat/ Ners Mengamalkan Ilmu.* . Hasani: Semarang
- Lailani. (2012). *Burnout Pada Pegawai ditinjau dari Efikasi Diri dan Dukungan Sosial*. Jurnal Talenta Psikologi. Vol. 1. No. 1. diakses tanggal 30 januari 2015
- Maslach, C., and Jackson, S.E. (1981). *The Measurement of Experience Burnout*. Journal of Organizational Behaviours. Vol. 2. Page 99- 113. Diakses tanggal 30 januari 2015

pelatihan keperawatan tentang perilaku *caring* perawat. Bagi perawat IGD agar lebih meningkatkan lagi pelayanan priam dan perilaku *caring* perawat iGD terhadap pasien serta melakukan upaya-upaya dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara mandiri melalui pelatihan dan seminar tentang *costumer service* agar dapat meningkatkan pelayanan dan tindakan asuhan keperawatan.

Bagi Ilmu Keperawatan semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa, khususnya dalam memahami dan menanamkan perilaku *caring* terhadap pasien dan sebagai tambahan ilmu yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan dalam melakukan penelitian selanjutnya dimana keterbatasan-keterbatasan yang dilakukan oleh peneliti yaitu dalam hal penentuan sampel, waktu dan situasi yang tepat di IGD, dan variabel- variabel yang digunakan untuk dikendalikan lagi.

- Morrison. (2008). *Caring and Communicating: Hubungan Interpersonal Dalam Keperawatan*. EGC: Jakarta
- Mulyaningsih. (2013). Peningkatan Perilaku Caring Melalui Kemampuan Berpikir Kritis Perawat. *Jurnal Manajemen Keperawatan*. 1 (2). 100-106.
- Notoatmojo, S. (2007). *Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku*. Rineka Cipta; Jakarta
- Nursalam. (2013). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 3*. Salemba Medika. Jakarta
- Potter dan Perry. (2009). *Fundamental Keperawatan Buku 1 Edisi 7*. Salemba Medika: Jakarta
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sunardi. (2014). Analisis Perilaku Caring Perawat Pelaksana di RSWH Malang, *Jurnal Keperawatan UMM*. 5 (1). 69-78.
- Togia, A. (2005). *Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Greek Academia Librarians*. *Library Management*, 26. Page 130-139. Diakses tanggal 30 Januari 2015
- Triwibowo, Cecep & Fauziyah, Yulia. (2012). *Malpraktik dan Etika Perawat Penyelesaian Sengketa Melalui Medis*. Nuha Medika: Yogyakarta.



ASTIKES
Aisyiyah
YOGYAKARTA