

HUBUNGAN LAMA KERJA DENGAN *PROFESSIONAL QUALITY OF LIFE* PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD DR. ISKAK TULUNG AGUNG

Oda Debora¹, Ahsan², Dewi Kartikawatiningsih³

¹⁾Program Studi Magister Keperawatan Gawat Darurat
Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Korespondensi : katarina29debora@gmail.com

^{2), 3)} Staf Pengajar Magister Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Brawijaya

Abstrak

Bekerja di ruang gawat darurat memerlukan persyaratan yang berbeda jika dibandingkan dengan ruangan lain. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, perawat harus mampu mengenali kegawatan pasien dengan cepat dan memberikan intervensi dengan tepat. Untuk itu, perawat yang bekerja di ruang gawat darurat sebaiknya memiliki pengalaman kerja sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara lama kerja dengan *professional quality of life* (ProQOL) perawat IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *cross-sectional*. Populasi perawat adalah 52 orang, dan didapatkan sampel sebesar 49 responden. Pengambilan data *professional quality of life* menggunakan kuesioner ProQOL R-V yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas ulang. Analisis yang digunakan adalah uji Chi-square. Hasil $p > 0,05$, yang artinya lama bekerja tidak berhubungan dengan ProQOL. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman yang dimiliki oleh perawat yang bekerja kurang dari atau lebih dari lima tahun tidak menjadi barrier terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata kunci: lama kerja, *professional quality of life*, *compassion satisfaction*, *compassion fatigue*, *burnout*, perawat IGD

A. PENDAHULUAN

Perawat memegang peranan penting dalam memberikan citra positif pelayanan kesehatan yang profesional. Pelayanan yang profesional dari perawat sebagai komponen terbesar petugas kesehatan dapat berdampak pada tingkat kepercayaan konsumen dan kepercayaan pelanggan. Pelayanan

keperawatan yang tidak memuaskan akan menyebabkan pelanggan enggan datang kembali (Kipnis, Rhodes, Burchill, & Datner, 2013; Nursalam, 2014a). Sebuah penelitian di Cina menunjukkan bahwa perawat merasa bahwa pelayanannya masih belum dapat memenuhi harapan pasien. Hal ini didukung pernyataan responden pasien yang juga menyatakan bahwa mereka merasa tidak mendapat pelayanan yang memuaskan dan enggan untuk datang lagi (Lee & Yom, 2007).

Bagi konsumen yang datang pertama kali melalui IGD, pelayanan yang diberikan oleh perawat IGD adalah wajah dari keseluruhan proses perawatan. Penelitian di Jamaica menyebutkan bahwa dari 142 responden, 59,9% diantaranya menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat IGD karena mampu menampilkan empati, sehingga mereka tidak enggan untuk berkunjung ulang ke rumah sakit jika memerlukan bantuan kesehatan (Buchanan, Dawkins, & Lindo, 2015). Selain itu, pasien mengharapkan komunikasi yang baik, empati, dan kepercayaan diri yang muncul dari perawat. Tuntutan ini akan menambah stesor perawat IGD (Hoskins, 2011; Wentzel & Brysiewicz, 2014; Wolf *et al.*). Pelayanan yang memuaskan tentu didukung dengan pengalaman yang dimiliki oleh perawat IGD. Departemen Kesehatan RI melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 856/Menkes/SK/IX/2009 mempersyaratkan kepemilikan sertifikat kegawatdaruratan yang mendukung kompetensi perawat. Selain itu, pengalaman kerja juga sangat dipertimbangkan sebelum menempatkan tenaga perawat di IGD.

RSUD Dr. Iskak Tulung Agung merupakan rumah sakit tipe B dengan predikat A pada akreditasi KARS. Pada tahun 2013 RSUD Dr. Iskak Tulung Agung telah berhasil mengembangkan pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang berstandar Internasional. Pada saat peneliti melaksanakan studi pendahuluan ditemukan beberapa fakta yang menarik. Dalam tiga bulan terakhir angka kunjungan pasien ke area P2 menurun (Agustus 2015: 41 pasien, September 2015: 35 pasien, dan Oktober 2015: 20 pasien), tetapi persentase pasien yang mengalami *up-triage* dari area P2 ke P1 tetap 2-2,5% setiap bulannya. Perawat yang bekerja di IGD ada yang berstatus pegawai baru yang belum pernah dinas diruangan lain.

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan lama kerja dengan *Professional Quality of Life* pada perawat IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross-sectional*. Peneliti mengidentifikasi hubungan lama kerja dengan *Professional Quality of Life* perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Iskak Tulung Agung pada tanggal 14 sampai 30 Juni tahun 2016. Peneliti hanya mengambil responden perawat di ruang triage primer, triage sekunder, P1, P2, dan P3. Populasi penelitian berjumlah 52 perawat, dengan total responden berjumlah 49 orang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi lembar identitas data demografis responden. Instrumen lainnya adalah Pro-QOL R-V yang digunakan untuk mengukur *Professional Quality of Life Scale* yang meliputi penilaian *Compassion Satisfaction* (CS), *Burnout* (BO), dan *Compassion fatigue* (CF). Instrumen ini juga diterjemahkan dari bahasa Inggris kedalam bahasa Indonesia kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Kedua instrumen diatas memiliki nilai $p < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua instrumen tersebut valid. Nilai alpha cronbach untuk kedua instrumen tersebut bernilai lebih dari 0,8 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan reliabel.

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data karakteristik umum responden dan karakteristik khusus responden. Analisis bivariat yang digunakan adalah uji *Chi-square* dan uji *Fisher* dengan menggunakan *software* SPSS 21.

C. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Usia Responden di IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

Karakteristik	Mean	Median (Min-Max)	Standar deviasi
Usia	29,24	28 (22-43)	4,763

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan bahwa rata-rata usia perawat IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung adalah 29,24 tahun, dengan usia paling muda 22 tahun dan paling tua 43 tahun.

Tabel 2. Karakteristik Responden di IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

Karakteristik	Kategori	N	%
Jenis kelamin	Laki-laki	29	59,2
	Perempuan	20	40,8
Lama kerja	< 5 tahun	32	65,3
	≥ 5 tahun	17	34,7
Pendidikan	D-3	35	71,4
	S-1	14	28,6
Status pernikahan	Menikah	35	71,4
	Tidak menikah	14	28,6
Jumlah anak	Satu anak	17	34,7
	Dua anak	11	22,4
	>dua anak	1	2
Sertifikat BLS	Memiliki	43	87,8
	Tidak memiliki	6	12,2
Sertifikat BTLS	Memiliki	15	30,6
	Tidak memiliki	34	69,4
Sertifikat PPGD	Memiliki	14	28,6
	Tidak memiliki	35	71,4

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa 29 responden (59,2%) berjenis kelamin laki-laki, bekerja dalam waktu kurang dari lima tahun sebanyak 32 responden (65,3%), berstatus menikah sebanyak 35 responden (71,4%), memiliki satu anak sebanyak 17 responden (34,7%), memiliki sertifikat BLS sebanyak 43 responden (87,8%), tidak memiliki sertifikat BTLS sebanyak 34 responden (69,4%), dan tidak memiliki sertifikat PPGD sebanyak 35 responden (71,4%).

Tabel 3. Karakteristik *Professional Quality of Life* Perawat di IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

Karakteristik	N	(%)
<i>Compassion Satisfaction</i>		
a. Rata-rata	43	87,8
b. Tinggi	6	12,2
<i>Burnout</i>		
a. Rendah	32	65,3
b. Rata-rata	17	34,7
<i>Compassion Fatigue</i>		
a. Rendah	35	69,4
b. Rata-rata	15	30,6

Tabel diatas menunjukkan bahwa *professional quality of life* perawat IGD adalah rata-rata tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil *compassion satisfaction* ada pada nilai rata-rata tinggi, dengan *burnout* 32 responden (65,3%) dan *compassion fatigue* 35 responden (69,4%) ada dalam tingkat rendah.

Tabel 4. Hasil Uji Fisher Lama Kerja dan *Compassion Satisfaction*.

		<i>Compassion Satisfaction</i>				p
		Tinggi		Rata-rata		
		n	%	n	%	
Lama Kerja	< 5 tahun	4	66,7%	28	65,1%	1,000
	≥ 5 tahun	2	33,3%	15	34,9%	
Total		6	100%	43	100%	

Hasil uji Fisher menunjukkan bahwa $p > 0,05$ yang berarti bahwa lama kerja tidak memiliki hubungan dengan *compassion satisfaction* perawat IGD.

Tabel 5. Hasil Uji Chi-square Lama Kerja dan *Burnout*.

		<i>Burnout</i>				p
		Rata-rata		Rendah		
		n	%	n	%	
Lama Kerja	< 5 tahun	12	76,5%	20	59,4%	0,231
	≥ 5 tahun	3	23,5%	14	40,6%	
Total		17	100%	32	100%	

Hasil uji Chi-square untuk menguji adanya hubungan antara lama kerja dan burnout menunjukkan nilai $p > 0,05$ ($p = 0,231$) yang berarti bahwa lama kerja tidak memiliki hubungan dengan burnout perawat IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

Tabel 6. Hasil Uji Chi-square Lama Kerja dan *Compassion Fatigue*.

		<i>Compassion Fatigue</i>				p
		Rata-rata		Rendah		
		n	%	n	%	
Lama Kerja	< 5 tahun	12	80%	20	58,8%	0,151
	≥ 5 tahun	3	20%	14	41,2%	
Total		15	100%	34	100%	

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai $p = 0,151$ untuk menguji hubungan antara lama kerja dengan *compassion fatigue*. Hal menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara lama kerja dengan *compassion fatigue* perawat IGD RSUD Dr. Iskak Tulung Agung.

D. PEMBAHASAN

Dalam penelitian yang dilakukan Stamm (2010) untuk menegakkan teori tentang ProQOL mempersyaratkan pembagian lama kerja perawat yang kurang dari lima tahun dan lebih dari atau sama dengan lima tahun. Hal ini berkaitan dengan pengalaman kerja yang didapatkan. Masa kerja dibawah lima tahun dianggap masih belum mendapatkan pengalaman yang cukup kaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara lama kerja dengan kualitas hidup profesional perawat IGD. Senada dengan

penelitian menyatakan bahwa senioritas perawat tidak berdampak pada *burnout* yang dialami (Adriaenssens, Gucht, Maes, 2015). Untuk faktor sosiodemografis, *burnout* lebih banyak ditemukan pada laki-laki dan disebabkan oleh jadwal kerja yang tidak menentu, serta lingkungan kerja yang tidak mendukung. Kepribadian individu perawat, status pernikahan, usia, dan jumlah anak merupakan faktor internal individu yang mengarah pada *compassion fatigue*. Seluruh faktor resiko tersebut mengarah pada depersonalisasi diri perawat (Cañadas-De la Fuente *et al.*, 2015).

Penelitian lain menyebutkan hasil yang cukup berbeda. Pengalaman kerja dan jabatan berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Semakin banyak pengalaman kerja yang didapatkan dan semakin tinggi jabatan perawat, kepuasan kerja yang dirasakan semakin rendah (Vargas *et al.*, 2014). Dalam penelitian ini, peneliti tidak mengidentifikasi jabatan struktural perawat. Meskipun demikian, pengalaman yang dimiliki oleh kedua kelompok lama kerja ternyata tidak menunjukkan hubungan dengan *compassion satisfaction*, atau kepuasan kerja perawat.

Pembagian masa kerja lain untuk perawat yang dianggap masih junior adalah masa kerja kurang dari 10 tahun. Perawat dengan masa kerja kurang dari 10 tahun dalam sebuah penelitian menunjukkan nilai *compassion satisfaction* yang lebih tinggi dari perawat yang masa kerjanya lebih lama. Perawat dengan masa kerja yang lama memiliki skor *compassion fatigue* yang lebih tinggi (Yoder, 2010). Dalam hal ini, pengalaman yang didapatkan oleh perawat dengan pengalaman kerja lebih lama tentu lebih bervariasi. Pengalaman selama berkerja tidak hanya pengalaman yang positif. Pengalaman negatif dapat diretensi dan menjadi stresor tersendiri pada perawat senior.

Lama bekerja merupakan salah satu cara untuk mendapatkan pengalaman dan berpengaruh terhadap kualitas kerja perawat. Meskipun demikian, ada faktor internal individu yang mengolah setiap pengalaman yang didapat. Kepribadian individu memegang peranan yang cukup penting dalam hal kemampuan mengolah pengalaman yang diterima menjadi hal yang positif atau negatif. Merepresentasikan pengalaman sebagai suatu hal yang negatif akan menyebabkan munculnya *burnout* atau *compassion fatigue* (Swider & Zimmerman, 2010).

E. IMPLIKASI KEPERAWATAN

Perawat IGD merupakan ujung tombak pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat pada saat pertama kali masuk ke IGD akan menjadi barometer kualitas pelayanan secara keseluruhan. Meskipun dalam penelitian ini ditemukan tidak ada hubungan antara lama kerja dengan *professional quality of life*, proses penempatan tenaga perawat di IGD patut dipertimbangkan. Hal ini terutama bertujuan untuk mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Jumlah sampel dalam penelitian ini belum cukup besar untuk dapat digeneralisasikan. Diperlukan jumlah sampel yang lebih besar dengan karakteristik rumah sakit yang lebih bervariasi agar dapat digeneralisasikan.

G. PENUTUP

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa lama kerja perawat lebih atau kurang dari lima tahun tidak berhubungan dengan ketiga komponen *professional quality of life* (*compassion satisfaction*, *burnout*, dan *compassion fatigue*) perawat IGD.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara lama bekerja dengan kualitas hidup profesional perawat IGD. Meskipun demikian, proses penempatan dan kualifikasi perawat IGD sebaiknya tetap diperhatikan agar pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak menurun dan dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alarcon, Gene M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
- Cañadas-De la Fuente, Guillermo A., Vargas, Cristina, San Luis, Concepción, García, Inmaculada, Cañadas, Gustavo R., & De la Fuente, Emilia I. (2015). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52(1), 240-249. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2014.07.001>
- Duffy, Emer, Avalos, Gloria, & Dowling, Maura. (2015). Secondary traumatic stress among emergency nurses: a cross-sectional study.

- International Emergency Nursing*, 23(2), 53-58. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ienj.2014.05.001>
- Geuens, Nina, Braspenning, Moniek, Van Bogaert, Peter, & Franck, Erik. (2015). Individual vulnerability to burnout in nurses: The role of Type D personality within different nursing specialty areas. *Burnout Research*, 2(2-3), 80-86. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.burn.2015.05.003>
- Hoskins, Rebecca. (2011). Evaluating new roles within emergency care: A literature review. *International Emergency Nursing*, 19(3), 125-140. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ienj.2010.09.003>
- KARS, Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2012). Panduan penyusunan akreditasi rumah sakit. In K. A. R. Sakit (Ed.). Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- Kipnis, Amira, Rhodes, Karin V., Burchill, Christian N., & Datner, Elizabeth. (2013). The Relationship between Patients' Perceptions of Team Effectiveness and their Care Experience in the Emergency Department. *The Journal of Emergency Medicine*, 45(5), 731-738. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jemermed.2012.11.052>
- Lee, Mi Aie, & Yom, Young-Hee. (2007). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), 545-555. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.03.006>
- Li, Angela, Early, Sean F., Mahrer, Nicole E., Klaristenfeld, Jessica L., & Gold, Jeffrey I. (2014). Group Cohesion and Organizational Commitment: Protective Factors for Nurse Residents' Job Satisfaction, Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction, and Burnout. *Journal of Professional Nursing*, 30(1), 89-99. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.profnurs.2013.04.004>
- Lu, Dong-Mei, Sun, Ning, Hong, Su, Fan, Yu-ying, Kong, Fan-ying, & Li, Qiu-jie. (2015). Occupational Stress and Coping Strategies Among Emergency Department Nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(4), 208-212. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnu.2014.11.006>
- Maslach, Christina. (1982). *Burnout: The cost of caring*: ISHK.
- Merkouris, Anastasios, Papatthanassoglou, Elizabeth D. E., & Lemonidou, Chryssoula. (2004). Evaluation of patient satisfaction with nursing care: quantitative or qualitative approach? *International Journal of*

- Nursing Studies*, 41(4), 355-367. doi:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2003.10.006>
- Ríos-Risquez, M^a Isabel, & García-Izquierdo, Mariano. (2016). Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 59, 60-67. doi:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.02.008>
- Stamm, Beth Hudnall. (2010). The concise ProQOL manual: Pocatello, ID: ProQOL. org.
- Utomo, Danang Prasetyo. (2009). Hubungan Stres Kerja dengan Adaptasi pada Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pandan Arang Boyolali.
- Wentzel, Dorien, & Brysiewicz, Petra. (2014). The Consequence of Caring Too Much: Compassion Fatigue and the Trauma Nurse. *Journal of Emergency Nursing*, 40(1), 95-97. doi:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jen.2013.10.009>
- Wolf, Lisa A., Perhats, Cydne, Delao, Altair M., Moon, Michael D., Clark, Paul R., & Zavotsky, Kathleen E. "It's a Burden You Carry": Describing Moral Distress in Emergency Nursing. *Journal of Emergency Nursing*. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jen.2015.08.008>
- Yoder, Elizabeth A. (2010). Compassion fatigue in nurses. *Applied Nursing Research*, 23(4), 191-197. doi:
<http://dx.doi.org/10.1016/j.apnr.2008.09.003>