

TUGAS PSIKOLOGI KESEHATAN

RESUME JURNAL: “*QUALITY OF NURSING CARE: THE INFLUENCE OF WORK CONDITIONS, NURSE CHARACTERISTIC, AND BURNOUT*”



LINTA MEYLA PUTRI

NIM 101714453023

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2018**

Nama : LINTA MEYLA PUTRI

NIM : 101714453023

RESUME JURNAL

MATA KULIAH : PSIKOLOGI KESEHATAN

JUDUL JURNAL : “*Quality of Nursing Care: The Influence of Work Conditions, Nurse Characteristic, and Burnout*”

**Identitas Jurnal : International Journal of African Nursing Science
Vol. 7 – 2017
Publisher Elsevier**

RESUME :

1. Introduction

Peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi sebuah isu dan tantangan dalam dunia kesehatan saat ini. Tingginya tuntutan terhadap pelayanan kesehatan menyebabkan beban kerja yang tinggi serta stress kerja yang meningkat. Tingginya beban kerja, interaksi terus menerus dengan kasus pasien sulit serta tidak terpenuhinya kebutuhan psikologis dapat memicu timbulnya *burnout*, dimana akan mempengaruhi kondisi emosional, intelektual dan kelelahan fisik.

Burnout disebabkan oleh kelelahan kerja, ketidakpuasan kerja, rendahnya penghargaan diri, rendahnya konsentrasi, dimana beberapa hal ini dapat memicu timbulnya perpesi *uncaring* kepada pasien, dan keinginan untuk keluar dari pekerjaannya.

Burnout pada perawat dapat mengurangi produktivitas kerja, meningkatkan medical error, meningkatkan keinginan untuk keluar dan secara langsung dapat mempengaruhi pelayanan medis yang diberikan kepada pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan. Karakteristik pekerjaan dan organisasi berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Faktor yang berhubungan dengan pekerjaan seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, shift pekerjaan dilaporkan mempunyai dampak yang signifikan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya, faktor lingkungan, karakteristik perawat berpengaruh terhadap *burnout* dan kualitas pelayanan kesehatan, dan juga dikatakan bahwa hal tersebut dapat berperan menjadi variabel perantara antara *burnout* terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian yang mengatakan pengaruh *burnout* terhadap kualitas pelayanan kesehatan masih sangat terbatas, walaupun sebenarnya tingkat stress pekerja terhadap produktivitas sudah terbukti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *burnout* perawat, kondisi pekerjaan, karakteristik perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

2. Methods

a. Desain

Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*, yang bertujuan mengetahui pengaruh *burnout* perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

b. Sampel dan tempat

Sampel dari penelitian ini adalah: perawat dan pasien. Jumlah sampel: 270 perawat dan 270 pasien yang dirawat dari 24 unit di 8 rumah sakit.

c. Uji etik

Uji etik sudah dilakukan dan sudah mendapatkan persetujuan dari Institute Review Board. Sampel penelitian sudah diberikan informasi terlebih dahulu terkait tujuan penelitian dan kerahasiaan data.

d. Pengukuran

Tools yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) SERVQUAL : untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Dimensinya adalah RATER: *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*.
- 2) Maslach Burnout Inventory : untuk mengukur *burnout* pada perawat yang memberikan pelayanan.
- 3) Pengumpulan data demografi dari perawat dan pasien serta pengumpulan data terhadap kondisi kerja.
 - Data demografi perawat: jenis kelamin, status pernikahan, working shift, tingkat pendidikan, pengalaman kerja
 - Kondisi kerja: tipe unit kerja, rata-rata jumlah pasien yang dirawat dalam unit tsb, tipe kepemimpinan

- Data pasien: jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, usia, lama hari perawatan.

3. Result

3.1 Descriptive Analysis:

Sampel untuk perawat dari penelitian ini terdiri dari 121 perawat laki-laki, 149 perawat perempuan. Usia perawat dalam interval 23-47 tahun. Rata-rata perawat sudah memiliki pengalaman kerja selama 6 tahun. Setengah dari jumlah perawat sudah menikah, sisanya adalah single/ bercerai. Pendidikan terakhir yang dimiliki sebaai besar adalah bachelor. Sebanyak 75,6% perawat bekerja rotasi 3 shift dalam sehari.

Sebagian besar pasien adalah perempuan dan sudah menikah. Rata-rata usia pasien adalah 36 tahun. Rata-rata lama hari perawatan adalah 2-37 hari. Dan sebagian besar pasien mendapatkan perawatan rawat inap untuk pertama kalinya.

Untuk kondisi kerja, sebanyak 58% perawat merupakan perawat umum dan unit bedah, sisanya adalah perawat pada ICU dan Obyn departemen. Berdasarkan hasil pengukuran sebagian besar manajer memiliki tipe kepemimpinan demokratis. Data dikumpulkan dari pasien di 3 tipe rumah sakit yang berbeda, yaitu rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta dan rumah sakit pendidikan.

3.2 Preliminary Analysis:

- a. Terdapat hubungan antara gender perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($p < 0.001$). Dimana pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat laki-laki lebih baik daripada perawat perempuan.
- b. Terdapat hubungan antara shift kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($p < 0.001$). pelayanan keperawat dirasa lebih baik diberikan oleh perawat yang masih muda, belum menikah dan bekerja dalam rotasi shift daripada yang bekerja selama 8 jam fixed.
- c. Terdapat hubungan antara tingkat pendidikan perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($p < 0.04$)
- d. Terdapat hubungan antara tipe rumah sakit terhadap kualitas pelayanan keperawatan ($p < 0.001$)
- e. Terdapat hubungan antara usia perawat, pengalaman serta rata-rata jumlah pasien yang dirawat dalam satu unit dengan kualitas pelayanan keperawatan.

3.3 Analisis Regresi → Stepwise Analysis:

Semua faktor yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan dianalisis kembali dengan menggunakan metode stepwise regression analysis, kecuali usia perawat. Dari hasil analisis regresi stepwise, menunjukkan bahwa:

- a. Tipe rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Rumah sakit swasta atau private memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dibandingkan dengan dua tipe rumah sakit lainnya.
- b. Rata-rata jumlah pasien yang dirawat dalam satu unit/ departemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Semakin sedikit jumlah pasien yang dirawat dalam satu unit, maka pelayanan keperawatan yang diberikan semakin berkualitas.
- c. Perawat dengan shift rotasi memberikan pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas.

4. Discussion

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa kondisi kerja seperti tipe rumah sakit, rata-rata jumlah pasien yang dirawat, dan rotasi pekerjaan merupakan predictor yang signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit private atau swasta dan rumah sakit pendidikan memberikan lingkungan yang menyenangkan untuk pasien maupun perawat dalam artian rasio jumlah pasien dan perawat yang seimbang, rendahnya jumlah pasien yang dirawat, kolaborasi antara dokter dan perawat, memiliki standar yang tinggi terhadap pelayanan keperawatan, teknologi yang canggih, support dari pemimpin, otonomi perawat dan tenaga kesehatan professional yang adekuat.

Selanjutnya jumlah pasien yang dirawat dalam satu unit merupakan salah satu faktor yang diprediksi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Peningkatan jumlah pasien dapat menyebabkan turunnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Semakin tinggi jumlah pasien dalam satu unit, menyebabkan berkurangnya waktu yang dihabiskan untuk memberikan perhatian kepada masing-masing pasien, selain itu semakin bertambahnya jumlah pasien dapat menyebabkan job stress dan penurunan kualitas pelayanan.

Shift kerja perawat merupakan salah satu indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas didapatkan dari

perawat dengan rotasi shift. Kualitas pelayanan keperawatan ditentukan berdasarkan beberapa situasi antara lain: seringkali perawat yang berada dalam shift A *overload* dengan adanya aktivitas pelayanan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung, dimana hal ini berefek negative terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan meningkatkan stress kerja.

Dibandingkan dengan kondisi kerja, *burnout* perawat dan karakteristik perawat memiliki pengaruh yang lebih rendah terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* perawat yang terdiri dari tingginya kelelahan emosional (EE), tingginya depersonalisasi dan rendahnya pencapaian personal, berhubungan dengan rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitiannya sebelumnya dari Valey (2004) bahwa perasaan kelelahan emosional dan kurangnya pencapaian personal berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun, dalam penelitian ini walaupun terdapat hubungan antara *burnout* dan kualitas pelayanan keperawatan, namun *burnout* pada perawat tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan sebagai predictor rendahnya kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan oleh pasien.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang paling tinggi adalah kualitas pelayanan di departemen kandungan dibandingkan dengan unit departemen lainnya. Dari penelitian ini didapatkan data bahwa walaupun kualitas pelayanan kesehatan sudah diimplementasikan sesuai standar di rumah sakit, namun pengalaman sebelumnya dan status psikologi pasien berdampak terhadap persepsi kualitas pelayanan kesehatan.