

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Masalah penjadwalan karyawan banyak dijumpai pada industri jasa, salah satunya di rumah sakit. Pada umumnya, penjadwalan perawat di Indonesia diklasifikasikan dalam sistem penjadwalan dinas jaga atau *shift*, yaitu dinas jaga pagi, dinas jaga sore dan dinas jaga malam. Penjadwalan perawat merupakan salah satu permasalahan di organisasi kesehatan yang sulit dipecahkan. Jumlah pasien yang tidak terkendali, keseriusan penyakit pasien, karakteristik organisasi, adanya absen dan permintaan pribadi untuk libur, dan kualifikasi dan spesialisasi perawat itu sendiri menjadi beberapa faktor mengapa penjadwalan perawat sulit dilakukan, termasuk pembuatan jadwal untuk setiap perawat ke dalam jam kerja yang berbeda-beda dalam jangka pendek (Susandi and Milana, 2015).

Metode penjadwalan yang tidak sesuai dapat menimbulkan beberapa dampak secara fisik maupun psikologis. Penelitian Ann & Jane (2017) menunjukkan bahwa perawat yang bekerja selama 12 jam mengalami gangguan pada pola tidurnya. Jadwal yang tidak teratur, pergantian *shift* yang tidak sesuai dan lembur sangat mempengaruhi perawat baik secara fisik maupun psikologis. Hanne *et al* (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan jadwal kerja mempengaruhi perawat untuk melakukan aktivitas diluar kerja. 25% dari responden yang bekerja pada *shift* sore dan malam didapatkan bahwa *shift* kerja kadang-kadang menyebabkan

mereka kesulitan untuk bersosialisasi dengan lingkungan diluar pekerjaan mereka. Pada pekerja *shift* malam memiliki persentase gejala fisik dan mental lebih tinggi saat bekerja dibandingkan saat mereka bekerja pada pagi atau sore hari dengan keluhan terjadi perubahan suasana hati dan timbul sakit kepala.

Persiapan yang matang diperlukan dalam pengaturan penjadwalan untuk perawat. Hal itu diperlukan agar tidak terjadi kelelahan dan keletihan secara fisik, emosi dan psikologis pada perawat yang nantinya akan memberikan dampak buruk bagi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien. Kelelahan dan keletihan fisik seperti itu biasanya terjadi karena perawat harus berjaga pada *shift* pagi, sore dan malam secara berturut-turut sehingga mengakibatkan mereka kurang tidur. Kurangnya jam tidur akan meningkatkan tingginya tingkat kesalahan pada manusia. Untuk menghindari hal tersebut pihak rumah sakit perlu membuat peraturan yang jelas untuk mengatur jam kerja perawat agar dapat bekerja dengan baik sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan perawat mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dalam melakukan pekerjaannya (Rhéaume and Mullen, 2018).

Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2019 didapatkan bahwa di ruang rawat inap RS. Lavalette didapatkan beberapa kendala seperti pembagian beban kerja dengan adanya *request* untuk libur pada tanggal tertentu. Hal tersebut menyebabkan kepala ruangan dan wakil kepala ruangan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyusun jadwal dinas perawat. Selain itu, apabila terdapat permintaan jadwal libur yang mendadak dikarenakan suatu hal

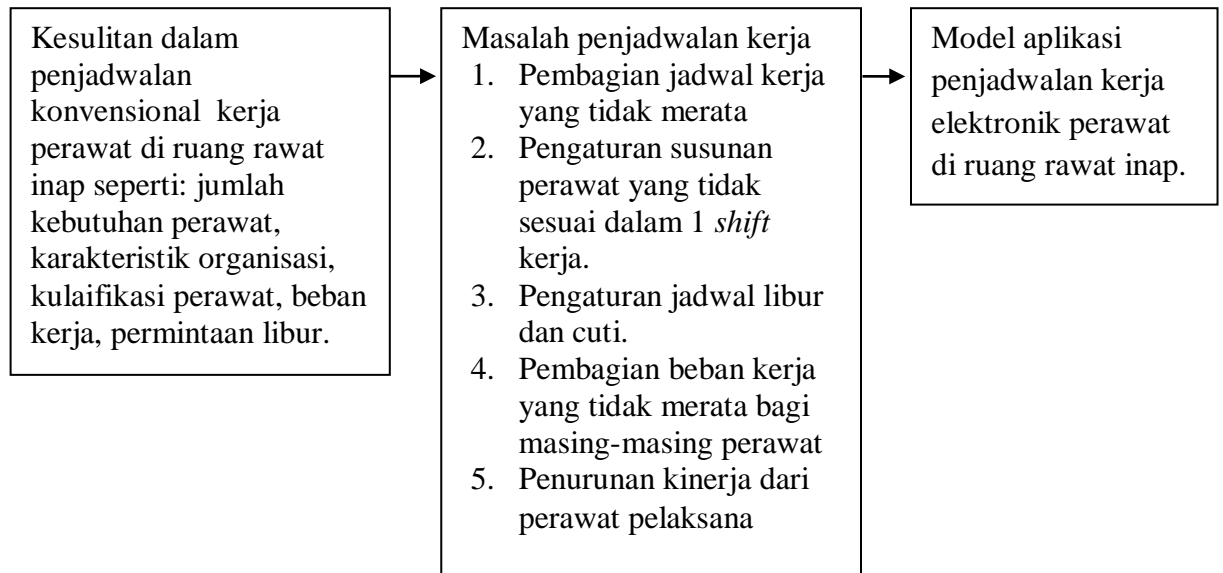
mengakibatkan perubahan pada beban kerja perawat lain yang ditunjuk sebagai pengganti.

Desain kerja termasuk didalamnya adalah model penjadwalan dan pengaturan beban kerja yang sesuai menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh para manajer keperawatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi manajerialnya. Penerapan teknologi dalam proses manjerial keperawatan dirasa cukup memberi kemudahan dalam pelaksanaannya. Khususnya pada penyusunan jadwal yang sesuai bagi perawat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dengan penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan keefektifitasan dan keefisiensian kerja baik bagi manajer perawat maupun perawat pelaksana. Hal ini dikemukakan oleh Chen & Yeung (1993) dari hasil penelitian tentang aplikasi penjadwalan kerja berbasis komputer didapatkan bahwa jumlah waktu yang diperlukan untuk menyusun jadwal, aplikasi pengaturan jadwal kerja perawat *NURSE-Help* membutuhkan waktu rata-rata kurang dari 20 menit, sedangkan secara manual kepala ruangan membutuhkan waktu 2 hingga 4 jam. . Program penjadwalan tersebut didasarkan pada 4 kriteria yaitu tingkat kepuasan perawat, permintaan hari libur, rotasi jadwal dan periode kerja maksimum pada shift malam. Penelitian Tuominen *et al* (2016), menghasilkan program penjadwalan berbasis excel dimana program ini dapat memberikan tenaga pengganti dan biaya lembur yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit lebih rendah. Penelitian Ang *et al* (2018), menghasilkan suatu program berdasarkan 4 kriteria yaitu rasio jumlah perawat dan pasien, keadilan dalam penjadwalan, permintaan shift perawat pada waktu tertentu, dan hari libur

yang sesuai. Price (2016) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa program penjadwalan elektronik terbukti menghemat waktu bagi staf senior, menyediakan akses yang akurat dan tepat waktu ke seluruh staf keperawatan, keadilan, kesetaraan pola *shift* kerja dan manajemen cuti yang mudah. Hal ini dirasakan mampu menumbuhkan rasa kepuasan kerja yang baik bagi perawat.

Fakta dari beberapa penelitian diatas menunjukkan bahwa model penjadwalan yang baik dapat dipertimbangkan sebagai solusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan perawat. Penelitian ini akan menyusun model aplikasi penjadwalan kerja elektronik perawat berdasarkan karakteristik penjadwalan yang terdiri dari *coverage, quality, stability, flexibility, fairness, dan cost* (Warner, 1976). Penjadwalan kerja juga akan disesuaikan dengan kebijakan Rumah Sakit yang meliputi jumlah kebutuhan perawat, klasifikasi kompetensi perawat diruangan, dan siklus kerja. Karakteristik dan kebijakan Rumah Sakit akan digabungkan dan diterjemahkan kedalam bahasa program. Secara otomatis, aplikasi penjadwalan akan membagi jumlah dinas masing – masing perawat sesuai dengan susunan perawat dalam satu shift yang terdiri dari ketua tim dan perawat pelaksana. Maka dalam penelitian ini model aplikasi penjadwalan elektronik diharapkan mampu menjadi alternatif untuk memperoleh model penjadwalan *shift* perawat yang sesuai dari aspek pemerataan beban kerja yang nanti nya diharapkan mampu untuk meningkatkan kepuasan kerja dari perawat itu sendiri.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1.1. Kajian Masalah Penelitian

Hambatan yang muncul pada proses penjadwalan kerja perawat secara konvensional antara lain: kesesuaian jumlah kebutuhan perawat yang ada di ruangan, karakteristik organisasi khususnya rumah sakit, kualifikasi perawat yang dalam 1 (satu) ruang rawat dirasa belum mencukupi, pembagian beban kerja yang tidak merata dan adanya permintaan libur secara pribadi dari perawat. Hambatan-hambatan tersebut akhirnya memunculkan masalah yang beragam. Pembagian jadwal kerja yang tidak merata dari masing-masing perawat, susunan perawat dalam 1 (satu) *shift* kerja karena kulaifikasi yang tidak sesuai, kesulitan dalam pengaturan jadwal cuti dan libur yang menyebabkan beban kerja masing-masing perawat tidak merata, dan akhirnya memunculkan ketidakpuasan dan penurunan kinerja dari perawat itu sendiri. Solusi yang ditawarkan adalah dengan membentuk model penjadwalan kerja elektronik yang diharapkan mamapu untuk

mengurangi dan mengatasi masalah yang muncul dalam proses penjadwalan kerja perawat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana model aplikasi penjadwalan kerja elektronik perawat di ruang rawat inap RS Lavalette Malang?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menyusun model aplikasi penjadwalan kerja elektronik perawat di ruang rawat inap RS Lavalette Malang

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- 1) Mengidentifikasi masalah yang muncul pada pelaksanaan model penjadwalan kerja perawat di ruang rawat inap RS Lavalette Malang.
- 2) Mengembangkan model aplikasi penjadwalan kerja elektronik perawat di ruang rawat inap RS Lavalette Malang melalui *Focus Group Discussion*.
- 3) Menyusun model aplikasi penjadwalan kerja elektronik bagi perawat di ruang Rawat Inap RS Lavalette Malang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang model aplikasi penjadwalan kerja elektronik perawat di ruang rawat inap sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu keperawatan yang berhubungan dengan pelaksanaan proses asuhan keperawatan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Mengembangkan program penjadwalan kerja elektronik bagi perawat sehingga didapatkan metode penjadwalan kerja yang sesuai dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan kerja bagi manajer keperawatan maupun perawat pelaksana.