

**STUDI FENOMENOLOGI HUBUNGAN INTERPERSONAL
PERAWAT-PASIEEN DENGAN PELAYANAN KEGAWAT-
DARURATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD H. ANDI
SULTHAN DAENG RADJA BULUKUMBA**

***PHENOMENOLOGY STUDY OF INTERPERSONAL RELATIONSHIP OF
NURSES-PATIENTS WITH EMERGENCY SERVICES IN THE
EMERGENCY INSTALLATION OF THE HOSPITAL H. ANDI
SULTHAN DAENG RADJA BULUKUMBA***

Abdul Rahman¹, Ismail Said², dan Rohana Thahier³

¹RSUD H. A. Sulthan Dg. Radja Bulukumba
email: ajirahmanbeddu@gmail.com

²STIA LAN Makassar
email:prof.ismailsaid@yahoo.co.id

³STIA LAN Makassar
email: rohana.stialan@gmail.com

abstrak

Perawat yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit adalah petugas pelayanan kesehatan yang pertama kali berinteraksi dengan pasien yang akan dirawat inap. Dengan jumlah pasien yang banyak, beban kerja yang tinggi, serta lingkungan yang member tekanan, maka perawat dituntut profesional. Sayangnya, masih sangat kurang literatur yang membahas terkait pengalaman perawat sebagai petugas pemberi pelayanan kegawatdaruratan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis fenomena hubungan interpersonal perawat-pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan desain penelitian *fenomenologi*. Data penelitian ini didapatkan melalui *In-Depth Interview* atau wawancara mendalam, dimana penelitian ini menggunakan pedoman wawancara sebagai instrumen utama. Informan dalam penelitian ini adalah perawat IGD di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba sebanyak 6 orang terdiri 1 orang kepala Tim dan 5 orang perawat pelaksana. Data penelitian diolah dengan menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian mendapatkan tiga tema yaitu pengalaman sebagai perawat IGD, hubungan interpersonal perawat-pasien/keluarga, serta harapan perawat IGD. Tema pertama menghasilkan subtema: (1) perawat IGD merasa berbeda disbanding perawat dari unit lain, (2) pengalaman menyenangkan dan sangat termotivasi dan (3) pengalaman tidak menyenangkan. Sub tema dari tema kedua adalah: (1) hubungan interpersonal adalah hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kegawatdaruratan dan (2) seluruh informan merasa memiliki pengetahuan yang kurang terkait teori hubungan interpersonal Peplau. Tema ketiga menghasilkan subtema: (1) harapan untuk tingkat kesejahteraan dianggap masih kurang dan (2) kebutuhan akan pelatihan demi meningkatkan kapasitas individual perawat. Hasil penelitian ini merekomendasikan revisi SOP

terkait penerimaan pasien di IGD, penyediaan format pelaporan perilaku kekerasan, pelatihan manajemen komplain, peningkatan kesejahteraan perawat serta pendidikan dan pelatihan berkelanjutan.

Kata Kunci :Pengalaman, perawat, IGD, kualitatif, fenomenologi

Abstract

Emergency nurses are those who interact firstly with patients who need continuous care from healthcare providers. With high numbers of patients, high level of workload, and also high-paced and stressful working environment, these nurses are demanded to be professional. Unfortunately, literature discussing the nurses' experiences regarding emergency care has been lacking. The purpose of this study was to investigate and analyze the phenomenon of nurse-patient interpersonal relationships in emergency services in the Emergency Department of H. Andi Sulthan Hospital Daeng Radja Bulukumba. This study used qualitative method with phenomenology research design. The data was obtained through in-depth interview, by which interview guidance was used as primary instrument. This study involved 6 (six) nurses from emergency department of the hospital that consisted of one chief nurse and five charging nurses. This study resulted in three themes, including emergency room nurses experience, interpersonal relationships of nurse-patient/ family, and also emergency nurses hopes. The first theme resulted in subthemes: (1) emergency nurses felt uniqueness, (2) satisfying experience and motivated, (3) unpleasant experiences. The second theme included subthemes: (1) interpersonal relationships between nurses and patients/ families were important, (2) all respondents lack of knowledge regarding Peplau's Theory of Interpersonal Relationship. The third theme resulted in subthemes: (1) Hopes related to prosperity or salary, and (2) wishes regarding continuous education and trainings. This study recommended revision of operational standard of patient reception in emergency room, provision of reporting sheet regarding violence to helatcare providers, complaint management training, endeavors to increase nurses' salary, and continuous education training for emergency nurses.

Keywords : Experience, Nurses, Emergency, Qualitative, Phenomenology

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat adalah bagian atau unit yang penting dari sebuah rumah sakit dengan fungsi utama menyediakan pelayanan awal pada pasien sakit atau cedera yang membutuhkan penanganan segera. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan disebutkan bahwa pelayanan kegawat daruratan adalah pelayanan yang

dibutuhkan oleh pasien dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan (Kementerian Kesehatan RI, 2018:3). Unit ini dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam menangani PGD (Pelayanan Gawat Darurat), yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu (Gobel, Wahidin, & Muttaqin, 2018:178).

Salah satu hak asasi manusia adalah mendapatkan pelayanan kegawatdaruratan. Pelayanan kegawatdaruratan meliputi pelayanan kegawatdaruratan pada bencana dan pelayanan kegawatdaruratan sehari-hari. Untuk mencapai pelayanan yang bermutu tinggi tersebut perlu peningkatan kualitas sumber daya manusia, di samping peningkatan sarana dan prasarana Fasilitas Pelayanan Kesehatan, tanpa meninggalkan prinsip pelayanan yang terjangkau biayanya bagi masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2018:12).

Pelayanan Kegawatdaruratan meliputi penanganan kegawatdaruratan prafasilitas pelayanan kesehatan, intrafasilitas pelayanan kesehatan, dan antar fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan Kegawatdaruratan tersebut sampai saat ini belum menunjukkan hasil maksimal, sehingga masih ada layanan yang dikeluhkan oleh masyarakat ketika mereka membutuhkan pelayanan kesehatan. (Kementerian Kesehatan RI, 2018:12). Seiring data aduan pada unit pengaduan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja melalui SMS pengaduan masih ada 4 pengaduan dari bulan januari sampai april 2019 tentang pelayanan di Instalasi Gawat Darurat.

Pasien yang berkunjung ke fasilitas pelayanan Gawat Darurat datang dengan tingkat kegawatdaruratan yang berbeda (prioritas 1 untuk yang benar-benar Gawat Darurat atau *true emergency*, prioritas 2 yang gawat tetapi tidak darurat atau *urgent*, prioritas 3 yang tidak gawat maupun darurat atau *false emergency*). Semua Pasien prioritas 1 tidak bisa menunggu dan butuh penanganan langsung (*zero minute response*). Berdasarkan pengalaman empiris, hampir semua Pasien kritis mengalami gangguan fungsi atau anatomi lebih dari satu sistem organ, dimana manajemen awal harus dilakukan oleh tim yang dapat melakukan prosedur resusitasi sampai pada tingkat lanjut yang dapat dilakukan petugas yang memiliki kompetensi kegawatdaruratan, mampu bekerja sama secara tim, cakap dalam berkomunikasi, dan mampu melihat pasien secara holistik (Kementerian Kesehatan RI, 2018:13).

Rumah Sakit Umum Bulukumba didirikan pertama kali pada tahun 1969 yang terletak di Jl. Dr. Soetomo No. 1 Bulukumba bergabung dengan Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Bulukumba. Sesuai dengan tuntutan perkembangan kebutuhan RSUD, kemudian dibangunlah

Rumah Sakit Umum baru yang berlokasi di Jl. Serikaya No. 17 diwilayah Kecamatan Ujung Bulu Kabupaten Bulukumba di atas lahan seluas 5 ha, dengan luas bangunan 15.000 m².

RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba juga menjadi rumah sakit rujukan dari Kabupaten Bulukumba sendiri maupun dari Kabupaten lain. Keberadaan RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba memberikan dampak bagi masyarakat Kabupaten Bulukumba dalam hal penyediaan lapangan kerja, tempat pendidikan maupun penelitian bagi pelajar dan mahasiswa.

RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba memiliki visi yakni “Menjadi Rumah Sakit rujukan yang berkualitas, profesional dan sejahtera”. Adapun misi RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba untuk mencapai visi tersebut yakni (1)memberikan pelayanan cepat, tepat, nyaman dan terjangkau oleh masyarakat sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). (2) Melayani sesuai dengan Standar Pelayanan yang dilandasi Etika Profesi. (3) Meningkatkan Program Pembangunan Mutu Pelayanan Rumah Sakit secara bereksinambungan. (4) Meningkatkan kualitas SDM Rumah Sakit melalui Pendidikan dan Pelatihan. (5)

Mengembangkan Sistem Informasi Berbasis IT. (6) Mewujudkan kesejahteraan karyawan yang lebih baik. Motto RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba adalah “Kepuasan Anda Tujuan Kami”.

Instalasi Gawat Darurat H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba adalah salah satu unit kerja yang selalu memberikan pelayanan publik kepada pasien yang membutuhkan penanganan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Instalasi Rekam Medik di RSUD H. Andi Sultan Daeng Radja Bulukumba didapatkan data bahwa pada tahun 2017, jumlah pasien yang terlayani di IGD adalah sebanyak 11.535 pasien, dan meningkat pada tahun 2018 menjadi 14.371 pasien. Sedangkan data terbaru dari Bidang keperawatan, jumlah perawat yang bertugas yang memberikan pelayan di IGD adalah 38 orang dengan latar belakang pendidikan ners (Ns) sebanyak 14 orang, Sarjana Keperawatan (S.Kep) sebanyak 10 orang dan DIII Keperawatan sebanyak 14 orang, serta perbandingan antara petugas PNS dan Non PNS adalah 8 dan 30 orang.

Data dari Unit Pengaduan RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja melalui SMS pengaduan menyebutkan pelayanan perawat yang buruk di unit pelayanan IGD

dari bulan Januari sampai dengan April tahun 2019 sebanyak 4 pengaduan. Untuk menindaklanjuti dan mengkonfirmasi data ini, dilakukan wawancara dengan Koordinator Pelayanan IGD yang menyebutkan bahwa kasus komplain pasien terkait pelayanan perawat memang sering terjadi. Kasus komplain pasien dan keluarga terkait pelayanan perawat adalah minimal 2-3 kali per bulan. Bahkan dalam beberapa kasus, pihak manajemen harus turun tangan untuk menyelesaikan komplain keluarga pasien tersebut. Berdasarkan data awal tersebut, muncul pertanyaan bahwa apakah selama ini perawat telah memberikan pelayanan berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan. Hal ini menjadi penting untuk melihat benang merah atau titik pangkal komplain pasien dan keluarga terkait pelayanan perawat di IGD.

Berdasarkan latar belakang pendahuluan diatas maka peneliti ingin mengeksplorasi “Bagaimana hubungan interpersonal perawat-pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD H. Andi Sultan Daeng Radja Bulukumba?”.

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis fenomena hubungan interpersonal

perawat-pasien dalam pelayanan kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba.

Dengan alasan ini, ditambah dengan masih kurangnya penelitian yang membahas secara kualitatif mengenai pengalaman perawat IGD dalam memberikan asuhan kepada pasien maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Studi Fenomenologi Hubungan Interpersonal Perawat - Pasien Dalam Pelayanan Kegawatdaruratan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian riset fenomenologi. Yang bertujuan untuk mengkaji tingkah laku perawat-pasien (hubungan interpersonal) agar dapat meningkatkan hubungan interpersonal tersebut dalam pelayanan kegawatdaruratan di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pendekatan *grounded theory* ini dilakukan dengan lebih dari satu metode pengumpulan data (*multiple method*).

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara wawancara. wawancara dilakukan kepada ketua tim sebanyak 1 (satu) orang yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan kegawatdaruratan. Wawancara terstruktur, pada penelitian ini akan menggali secara mendalam fase-fase di dalam hubungan interpersonal. Selain ketua tim, wawancara juga dilakukan pada perawat pelaksana sebanyak 8 (delapan) orang, di pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi

Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Informan yang menjadi subjek dalam penelitian ini perawat pelaksana di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. Karakteristik informan terdiri dari usia, pendidikan, jabatan/pekerjaan, dan masa kerja. Tabel 2 menjelaskan tentang tema dan subtema dari hasil penelitian. Dari proses analisa data tersebut, didapatkanlah tema dan sub-tema pada table 2.

Pengalaman Sebagai Perawat IGD

Pengalaman menjadi seorang perawat di Instalasi Gawat Darurat dimaknai sebagai pengetahuan,

kemampuan serta segala hal yang dimiliki oleh perawat setelah bekerja sebagai perawat di IGD. Pengalaman ini meliputi hal-hal yang menyenangkan dengan menjadi perawat IGD, perawat mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan dari pasien atau keluarga pasien sebagai hal yang menantang, serta perasaan sebagai perawat yang berbeda dibanding unit perawatan lainnya.

Tabel 1
Gambaran informan

Kode Informan	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan	Masa Kerja
P1 (AA)	29	P	S1 Kep. + Ners	Perawat pelaksana	3 Tahun 9 Bulan
P2 (IR)	28	L	S1 Kep. + Ners	Perawat pelaksana	2 Tahun 8 Bulan
P3 (DA)	31	L	S1 Kep. + Ners	Perawat pelaksana	6 Tahun 3 Bulan
P4 (SU)	35	P	S1 Keperawatan	Perawat pelaksana	15 Tahun 0 Bulan
P5 (AH)	31	P	S1 Kep. + Ners	Kepala Tim	15 Tahun 10 Bulan
P6 (SP)	31	L	D3 Keperawatan	Perawat pelaksana	4 Tahun 1 Bulan
KP-7 (FA)	44	P	S1 Kep. + Ners	Koordinator Pelayanan	15 Tahun 9 Bulan
KI-8 (NU)	54	P	Dokter Umum	Kepala Instalasi IGD	15 Tahun 3 Bulan
PS-9 (NF)	31	P	S1	Keluarga Pasien	

Sumber: Data Primer, 2019

Perawat IGD berbeda dengan perawat di tempat lain

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, ditemukan bahwa perawat IGD merasa bahwa menjadi

perawat di IGD itu berbeda dengan menjadi perawat di ruang perawatan lain.

Tabel 2
Tema Dan Subtema Dari Hasil Penelitian

Nama Tema	Sub-tema
Pengalaman sebagai perawat IGD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat IGD berbeda dengan perawat unit lain 2. Termotivasi tinggi 3. Mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan
Hubungan perawat-pasien/ perawat-keluarga pasien	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pentingnya menjalin hubungan yang baik antara perawat-pasien/keluarga pasien 2. Pengetahuan terkait Teori Hubungan Interpersonal Peplau
Harapan perawat IGD	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pendapat sesuai standard 2) Peningkatan kapasitas individu perawat

Sumber: Data Primer, 2019

Terdapat beberapa hal yang membuat perawat IGD berbeda dengan perawat di unit perawatan lain diantaranya adalah penanganan kasus-kasus pasien dalam berbagai kondisi yang mengancam nyawa, kekompakan tim serta skill yang lebih kompleks. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

“.....Alhamdulillah karena buat saya salah satu pekerjaan yang paling bagus untuk semua perawatan diantara rumah sakit,

IGD...saya bisa bandingkan pak dengan di perawatan-perawatan karena saya dari perawatan kemaren, ketika diperawatan kami itu dipertemukan dengan hal-hal pasien yang maksudnya termasuk dalam kondisi sudah teratasi di IGD, kalau di IGD kita langsung bertemu dengan kondisi pasien yang datang dengan berbagai macam keluhan, bahkan ada pasien yang tidak sadar. Kadang diperawatan kita jarang mendapat pasien yang tidak sadar karena ketika kesadaran menurun kami konsul ke dokter DPJP, instruksinya mungkin paling rawat ICU.....” (P1)

“.....di IGD sendiri banyak kasus-kasus yang bisa ditemui, kasus-kasus kegawat daruratan yang tentunya sangat berbeda dengan kasus diperawatan... Ya itu tadi kasusnya beragam pak, banyak. Contohnya kasus-kasus yang kecelakaan, kasus-kasus penurunan kesadaran, ya kasus pokoknya banyak pak. Banyak yang tidak bisa kita temui diruang perawatan” (P2)

“.... Kami di sini berkerja tim dan ada yang disebut PPJP...kalau perawat penanggung jawab itu sendiri ketika pasien sudah ditriase perawat penanggung jawab itu sendiri yang akan bertanggung jawab dari dia dilayani pertama sampai pasiennya ditransfer baik itu diruangan ataupun dia dirujuk. kalau untuk kebetulan karena saya seorang ketua tim jadi saya bisa mengkoordinir setiap pasien yang saya terima misalnya saya sudah triase dia berada dikategori merah

ketika saya berikan tanggung jawab siperawat ini saya bisa mengkordinir bahwa pasien ini dia sudah berada dikategori merah otomatis pelayanannya harus direstanding misalnya 15 sampai 30 menit begitu.....” (P5)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, perawat IGD memandang bahwa bekerja di IGD akan meningkatkan kompetensi mereka dengan mengasah skill dan keterampilan dalam bidang keperawatan. Gruendemann (2006) dalam Elysabeth, Libranty & Natalia (2015:15), mengatakan bahwa kompetensi merupakan suatu proses yang intens dan berkesinambungan, kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang telah ditetapkan, yang diperlukan untuk memenuhi peran perawat professional sesuai bidang praktiknya

Hal ini dapat berarti bahwa memang area perawatan gawat darurat memiliki beban kerja yang tinggi karena jumlah pasien yang banyak sehingga perawat yang bekerja di dalamnya akan terlatih untuk menangani pasien dalam jumlah yang banyak yang secara tidak langsung juga akan mengasah pengetahuan, skill dan keterampilan mereka. Hal inilah yang kemungkinan

menjadikan perawat IGD merasa berbeda dengan perawat di unit perawatan lainnya.

Menyenangkan dan Termotivasi tinggi

Menjadi perawat di Instalasi Gawat Darurat memberi pengalaman tersendiri bagi para pemberi asuhan keperawatan. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh responden menyatakan bahwa bekerja di IGD adalah hal yang menyenangkan dan mereka merasa sangat termotivasi. Hasil wawancara tersebut dapat dilihat pada pernyataan berikut ini:

“.....hal-hal yang menyenangkan menjadi seorang perawat di Gawat Darurat itu, selain dari kekompakan teman-teman kemudian skil, kita bisa mendapat skil semua di IGD.Kalau skilnya kita dapat, sehingga ilmunya bertambah dan berkembang. Ilmunya kita terapkan, aplikasikan kepada manusia pasien.....” (P1)

“.....Perasanya sangat senang karena banyak hal yang bisa dipelajari di sini.....” (P2)

“.....kalau perasaan senang. Kalau perawat di IGD yang menyenangkan itu tindakannya, skilnya,...diagnose bermacam-macam,...skilnya tindakannya banyak... kalau yang menantang ya pastinya ada resiko pasien masuk dengan trauma kapitis contohnya trauma kapitis berat yang tantangannya itu skil.....” (P3)

“....perasaanku senang,..betah,... tempatnya juga terus maksudnya menyatumi juga dengan teman-teman yang disini toh...” (P4)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa seluruh informan menunjukkan kepuasan menjadi perawat IGD. Kepuasan (*satisfaction*) adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suatu sikap suka atau tidak suka, puas (positif) atau tidak puas (negatif). Hal itu sejalan dengan pendapat Robbins (2007) dalam Lusiaty & Supriyanto (2013:157) bahwa “Kepuasan kerja adalah sikap yang lazim ditunjukkan seseorang terhadap pekerjaannya”. Seorang karyawan dengan kepuasan yang tinggi maka ia memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya sebaliknya jika tidak puas dengan pekerjaannya maka ia memiliki sikap negatif.

Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi perawat IGD, bekerja di area pelayanan gawat darurat adalah hal yang memuaskan, menyenangkan, menantang dan memotivasi, perawat IGD juga perlu memperhatikan hal lain yaitu kepuasan pasien atau pendamping pasien.

Mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, ditemukan bahwa perawat IGD di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba terkadang mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan. Perlakuan yang tidak menyenangkan ini meliputi perlakuan kasar secara fisik, maupun respon verbal dan non-verbal yang kebanyakan berasal dari keluarga pasien. Untuk perlakuan kasar secara fisik sebagaimana hasil wawancara, pernyataan beberapa perawat IGD dapat dilihat pada kutipan berikut:

“.....kalau saya pribadi belum tapi ada beberapa teman yang pernah...ditarik tangannya sampai di pegang kerah bajunya.....oh tidak pantas sekali pak.....karena kami kan disini bekerja sebagai pelayan terus tidak sepatutnya kami menerima perlakuan seperti itu sedangkan tujuan kami kan untuk menolong.....” (P2)

“.....pernah sih pernah didorong 1 kali oleh keluarga pasien, tidak tau sih apa tentara atau apa itu langsungja wih apa ini apanya yang tidak ditindaki, bilang pak sabar ini sementara. kalau (menurut) saya sih tidak etis.....” (P6)

Sedangkan perlakuan tidak menyenangkan dalam hal ucapan atau kata-kata kasar serta sikap yang tidak menyenangkan dari pasien atau

keluarganya juga sering dialami oleh perawat IGD. Hal ini ditemukan pada wawancara dengan beberapa perawat sebagai berikut:

“.....sering pak,kata-kata yang tidak menyenangkan....Contohnya, kami kan sementara menangani, sementara bekerja. Kami meminta izin bilang pak tolong diberi ruang sedikit untuk kami kerja toh, lantas keluarga pasien biasanya bilang ngapami kenapa begini sekali tidak dibiarkanki dekat-dekat sementara mauki juga liat keluargata.....” (P2)

“.....kalau, kata-kata kasar saja...atau ekspresi marah...dia biasanya komplek tidak sesuai yang diharapkan menurutnya, padahal itu sesuai dengan SOP rumah sakit ini” (P3)

“....dikata-katai kaya dimaki-makiki begitu. dibilangi bilang perawat kaya tidak berpendidikan begitu...kasar. Sebenarnya tidak terima tapi kita kembalikan lagi toh niatnya untuk menolong....” (P4)

“.....disini keluarga pasien bagaimana ya langsung inginnya dia Instan langsung saat ditanya bilang pasien ini mau dirujuk langsung dia mau berangkat jadi makanya saya jelaskan waduh pak tidak semudah itu membalikkan telapak tangan kalau kita mau merujuk, karena beda sekarang dengan yang dulu.Sekarang kan punya sistem SISRUTE namanya ada system online data-datanya bapak ini dikirim dulu kemakassar bilang waduh kenapa ada begini lagi, pernah sih saya di ini

bilang saya akan laporkan kamu sama direktur.....” (P6)

Hasil penelitian di atas menemukan bahwa petugas kesehatan di area pelayanan gawat darurat sering mendapatkan perlakuan kasar baik secara fisik maupun verbal.

Hubungan interpersonal perawat-pasien/keluarga

Pentingnya membina hubungan yang baik antara perawat-pasien/keluarga

Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa seluruh perawat menganggap bahwa membina hubungan interpersonal dengan perawat ataupun keluarganya adalah hal yang sangat penting.Hubungan interpersonal yang baik dengan pasien dan keluarga menjadi dasar dari keberhasilan pelayanan serta dapat menurunkan konflik yang mungkin terjadi antara petugas pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Pentingnya hubungan ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut:

“.....sangat penting, karena itu hubungan interpersonal antara perawat dan pasien sangat penting menurut saya ketika terjadi antara hubungan interpersonal perawat dengan pasien yang bagus yang jelas otomatis akan semua itu, termasuk tadi semua komplek mungkin tidak akan terjadi.....” (P1)

“.....Saya memberi angka 8 (dari 10), penting... nah kita harus, yang pertama komunikasi dengan pasien dan keluarganya terus pelayanannya juga harus maksimal tanpa membedakan mau dia BPJS mau SKTM mau umum tidak ada perbedaan.....” (P2)

“.....kalau penting, penting sekali. Biasanya ada pasien yang kurang terbuka makanya hubungan interpersonal itu penting supaya dia bisa terbukakeluhannya... penting, penting sekali.....” (P3)

“.....Penting... kalau tidak terjalin hubungan interpersonal pasti akan itumi tadi ada yang banyak komplek... kan biasa kita dapat data-data dari keluarganya toh jadi kalau tidak anuki sama keluarganya.....” (P4)

“.....iya penting sekali sih sebenarnya... kalau saya sih dengan cara perkenalan diri segalam macam memperkenalkan... mendekati diri ya.....” (P6)

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa seluruh perawat memandang bahwa hubungan yang baik antara perawat dan pasien ataupun keluarganya adalah hal yang fundamental. Hal ini didukung oleh penelitian bahwa hubungan interpersonal yang baik dapat secara positif mempengaruhi kepuasan terhadap kunjungan pasien dan keluarga di area perawatan gawat darurat. Hubungan ini dapat berkontribusi pada peningkatan

perawatan pasien dan dampaknya baik bagi kesehatan pasien (Ekwall, Gerdtz & Manias: 2008:800).

Pengetahuan terkait Teori Hubungan Interpersonal Peplau

Hal yang menarik adalah mayoritas dari informan memiliki pengetahuan ataupun ingatan yang kurang baik terkait hubungan interpersonal, baik dari segi pengertian maupun ingatan terkait Teori Hubungan Interpersonal Peplau. Beberapa alasan yang dikemukakan adalah karena sudah lama meninggalkan bangku kuliah, atau bahkan lupa,. Hal ini dapat dilihat pada hasil wawancara berikut:

“.....Belum pernah...kalau di tempat kuliah (juga) tidak pernah.....” (P1)

“.....kalau hubungan saling percaya pernah...(kalau teori Peplau) mungkin lupa.....” (P3)

“.....pernah tapi lamami, dilupaimi... waktu kuliahji kayanya.....” (P4)

“.....belum pernah... mungkin pernah disampaikan dari teman saja atau bagaimana kalau saya sih tidak pernah... atau mungkin dulu waktu kuliah D3 pernah.....” (P6)

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perawat IGD secara teoritis terkait hubungan

interpersonal perawat-pasien/keluarga, masih sangat kurang, walaupun pada kenyataannya seluruh perawat tersebut selalu berusaha membina hubungan yang baik dengan pasiennya.

Harapan Perawat IGD

Sebagai salah satu garda terdepan dari pelayanan publik di RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba, perawat IGD juga memiliki harapan yang layak untuk didengarkan oleh pemegang kebijakan. Harapan ini terkait kesejahteraan atau pendapatan serta upaya yang diharapkan dapat dilakukan oleh manajemen rumah sakit terkait dengan penambahan kapasitas perawat IGD dalam menambah pengetahuan dan keterampilan mereka.

Pendapatan Sesuai Standar

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang melaksanakan pelayanan publik dengan mengerahkan segala tenaga, skill dan pengetahuan belum sepenuhnya terjamin dalam hal kesejahteraan, khususnya perawat-perawat non-ASN. Padahal jika dilihat dari beban kerja, perawat melaksanakan banyak hal seperti membersihkan atau memandikan pasien, membantu BAB/BAK, mengatur mobilisasi pasien, resiko tertular penyakit,

membantu mobilisasi dan pergerakan pasien, serta bekerja di bawah tekanan yang cukup tinggi. Rendahnya kesejahteraan perawat ini disebabkan karena besar kecilnya gaji perawat tergantung dari kebijakan rumah sakit tempat perawat tersebut bekerja. Berikut ini dapat dilihat respon dari perawat IGD terkait kesejahteraan dan pendapatan yang mereka dapatkan selama bekerja sebagai perawat IGD:

“.....mungkin teman-teman saya liat banyak yang sepertinya mungkin insentifnya yang kurang atau apa, cuma saya mendengar dari teman-teman saja... dari pihak manajemen pak mungkin bisa di evaluasi kembali karena seingat saya banyak teman diperawatan yang sudah 2 tahun bahkan lebih 2 tahun belum bergaji” (P1)

“.....kalau jujur ya pak kalau masalah gajinya saya rasa kurang...cukup tidak cukup karena saya kan sudah berkeluarga, sudah punya anak dan kalau uang sejuta yang dipake hidup selama sebulan bersama keluarga otomatis tidak cukup jadi memang tidak cukup... harapan saya itu keorang-orang manajemen sekiranya bisa agar gaji perawat itu dinaikkan minimal sesuai UMR karena kita tau perusahaan atau yang memperkerjakan karyawannya harus sesuai UMR.....” (P2)

“.....kalau penggajian mungkin masih kurang, karena memang gajinya mungkin tidak sesuai standar UMR... harapan saya mungkin gaji bisa lebih sedikit ditingkatkan.....” (P3)

“.....tidak cukup... kalau harapan saya mudah-mudahan kasian toh teman-teman bisa mendapat lebih dari apa yang didapatkan sekarang.....” (P4)

“.....klau dari segi kalau kita melihat UMR yang diberikan oleh pemerintah mungkin itu tidak sebanding dengan yang mereka (perawat non-ASN) dapatkan kenapa mereka sudah meninggalkan keluarga (untuk bekerja)... harapannya kalau bisa untuk yang Non PNS mungkin diberikan sesuai layak diberikan oleh aturannya pemerintah supaya mereka lebih termotifasi lagi Karena sebenarnya ada beberapa individu yang mungkin merasa dirinya bahwa inilah yang terbaik saya berikan tapi kenapa tidak diberikan sesuai dengan apa yang saya kerjakan.....” (P5)

Dari hasil wawancara tersebut terlihat jelas bahwa perawat di RSUD H.Andi Sulthan Daeng Radja Bulukumba khususnya perawat IGD diberikan penggajian masih di bawah standar UMR (Upah Minimum Regional), yaitu untuk provinsi Sulawesi Selatan adalah Rp. 2.860.382,00. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya pelanggaran dalam hubungan kerja, jam kerja, kerja lembur

dan upah antara tenaga kerja dan perusahaan. Hal ini juga didukung oleh pendapat Pratomo dan Saputra (2011:271) bahwa kenyataannya justru menunjukkan bahwa hanya sedikit unit kerja yang secara sadar dan sukarela terus menerus berusaha meningkatkan penghidupan karyawannya, terutama pekerja golongan yang paling rendah.

Peningkatan Kapasitas Individu Perawat IGD

Upaya meningkatkan pengetahuan tetap merupakan suatu hal yang penting khususnya dalam konteks keselamatan pasien. Agar dapat menjalankan tugas dan kewajiban yang diberikan, maka seluruh karyawan atau staf pelaksana tugas perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang sejalan dengan ilmu pengetahuan terbaru. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas responden menginginkan agar mereka tetap diberikan pelatihan untuk mengasah pengetahuan dan keterampilan mereka sebagaimana terlihat dalam kutipan berikut:

“.....Harusnya kalau pelatihan tiap tahun ada pelatihan kegawat darurat atau rawat luka modern...Harus dilatih terus menerus... untuk perbaikan pelayanan.....” (P3)

“.....mudah-mudahan toh kalau kaya ada pelatihan begitu di ikutkanki juga orang IGD... yang jelasnya kek pelatihan masalah IGD pelayanan begitu skill toh... iya masih butuh karena untuk menambah ilmu lagi skill...tujuannya supaya apa yang didapatkan dapat diterapkan ditempat kerja” (P4)

“.....kalau dari menambah skill itu mungkin akan lebih bagus kalau ditambah lagi karena semakin bertambah ilmunya seseorang mungkin akan lebih bagus lagi untuk pelayanan karena buktinya saja orang-orang dari luar negeri sudah mau masuk kedalam Negara kita untuk bersaing jangan sampai kita dinegeri sendiri dikalahkan oleh orang lain... pengetahuan itu mungkin didapatkan dari pelatihan itu” (P5)

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas, peneliti mencoba menelusuri pelatihan yang diadakan oleh rumah sakit dan melibatkan perawat-perawat IGD. Diperoleh data bahwa bahwa upaya peningkatan kompetensi telah dilaksanakan, hanya saja pelatihan yang diberikan tidak merata ke seluruh perawat IGD. Dibuktikan dengan adanya kegiatan pelatihan BTCLS (Basic Trauma & Cardiac Life Support) yang dilaksanakan pada tanggal 3-6 Oktober 2019 dimana dari 40 peserta yang dilibatkan, terdapat 26 orang perawat dari IGD dari keseluruhan 38 orang. Hal ini

disebabkan karena kuota juga diberikan kepada perawat dari unit lain yang bertugas sebagai tim penanganan cepat pasien gawat di ruang perawatan atau dikenal dengan istilah tim Code Blue/ Early Warning System (EWS).

KARYA DESAIN

Karya desain yang dibuat berdasarkan hasil penelitian ini disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. SOP Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat merupakan SOP yang tepat untuk diterapkan dalam pelayanan tersebut karena merupakan solusi dari temuan yang diperoleh peneliti selama penelitian ini dilakukan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba terdiri dari : Revisi SOP penerimaan pasien di Instalasi Gawat Darurat sebagai langkah awal dalam membina hubungan interpersonal perawat-pasien/keluarga.

Untuk mewujudkan rekomendasi tersebut, maka langkah yang dapat ditempuh untuk memaksimalkan

pemberian pelayanan gawat darurat oleh perawat di IGD serta membina hubungan interpersonal yang baik, maka Standar Operasional Prosedur terkait penerimaan pasien IGD perlu direvisi. Diharapkan, setelah SOP ini ditetapkan dan disosialisasikan, maka pembinaan hubungan interpersonal antara perawat dan keluarga dapat terlaksana setiap saat dengan mengutamakan komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba dan karya desain yang telah dibuat maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Pertama, untuk tema pengalaman sebagai perawat IGD didapatkan subtema bahwa perawat IGD merasa berbeda dibanding perawat dari unit lain. Perbedaan ini didasarkan pada jumlah pasien yang relatif lebih banyak dengan diagnose yang beragam, serta skill dan keterampilan yang berbeda dibanding dengan unit lainnya. Subtema selanjutnya adalah menjadi perawat di IGD adalah hal yang menyenangkan dan sangat termotivasi. Secara umum, perawat IGD RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja merasa puas bekerja di IGD, hanya

tingkat kepuasan pasien sebagai penerima layanan tidak diukur. Subtema terakhir adalah, perawat IGD terkadang mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan, baik secara fisik maupun secara verbal. Mayoritas menganggap bahwa tindakan kekerasan tersebut adalah hal yang tidak etis. Kedua, untuk tema hubungan interpersonal perawat-pasien/ keluarga, pada subtema pertama, informan memandang bahwa hubungan interpersonal adalah hal yang sangat penting dalam pemberian pelayanan kegawat daruratan. Hanya saja, pada subtema kedua seluruh informan merasa memiliki pengetahuan yang kurang terkait teori hubungan interpersonal Peplau. Kurangnya pengetahuan ini diakui bahwa informan masih dalam proses transisi dari perawat vokasional ke perawat profesional, dimana pada jenjang pendidikan keperawatan sebelumnya (D3 Keperawatan), teori hubungan interpersonal ini belum terlalu dipahami secara mendalam. Ketiga, untuk tema harapan perawat IGD, didapatkan data bahwa perawat IGD khususnya pada Non-ASN, tingkat kesejahteraan dianggap masih kurang karena gaji dan insentif yang diterima masih dibawah upah minimum provinsi Sulawesi Selatan. Informan

berharap agar kesejahteraan mereka lebih diperhatikan. Untuk pendidikan dan pelatihan, seluruh informan memiliki pandangan yang sama terkait kebutuhan akan pelatihan demi meningkatkan kapasitas individual perawat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Beberapa rekomendasi sebagai berikut, Pertama, perlu dilaksanakan pembinaan hubungan interpersonal yang baik antara perawat dengan pasien/keluarga/pendamping pasien kepada perawat IGD untuk meningkatkan kinerja perawat serta meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. Kedua, diperlukan kebijakan pimpinan terkait pengaturan beban kerja perawat di IGD serta adanya kebijakan terkait upaya pencegahan perilaku kekerasan terhadap petugas kesehatan yang dilakukan oleh pasien/keluarga/pendamping pasien. Ketiga, diperlukan adanya kegiatan dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan perawat baik komunikasi dalam menerima pasien dan kesesuaiannya dengan SPO. Untuk ini dapat dilaksanakan *training in house* tentang penerimaan pasien di instalasi gawat darurat disertai pemberian komunikasi efektif dan *caring*. Keempat, perlu dilakukan supervisi secara

berkala oleh kepala bidang keperawatan dan Kepala Seksi Rawat Khusus yang membawahi IGD untuk memvalidasi data terkait rendahnya penggajian dan insentif yang diterima oleh perawat IGD serta kebutuhan pelatihan dan pendidikan oleh perawat IGD.

REFERENSI

- Ekwall, A., Gerdtz, M., & Manias, E. (2008). The influence of patient acuity on satisfaction with emergency care: perspectives of family, friends and carers. *Journal of Clinical Nursing*, 2008(7):800-809
- Elysabeth, D., Librantly, G., & Natalia, S. (2015). Hubungan tingkat pendidikan perawat dengan kompetensi aplikasi evidence-based practice. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 1(1):14-20
- Gobel, Y., Wahidin, & Muttaqin. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3), 178-188
- Lusiati, A., & Supriyanto, S. (2013). Dampak faktor individu, faktor pekerjaan dan faktor organisasi pada kepuasan kerja dan intensi turnover perawat. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(2):156-166
- Pratomo, D. S., & Saputra, P. M. A. (2011). Kebijakan upah minimum untuk perekonomian yang berkeadilan: Tinjauan UUD 1945. *Journal of Indonesian Applied*