

## PENGALAMAN PERAWAT DALAM PEMBERIAN LAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG ISOLASI COVID-19

Ernita Rante Rupang<sup>1</sup>, Imelda Derang<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, STIKes Santa Elisabeth Medan

Email : [ellyrupangfse@gmail.com](mailto:ellyrupangfse@gmail.com) (Alamat Korespondensi)

### Abstrak

Perawat merupakan pemberi layanan yang paling sering kontak dengan pasien *Covid-19* dalam memberikan layanan keperawatan dan mengalami banyak tekanan baik emosional maupun fisik. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman perawat dalam pelayanan di ruang isolasi *Covid-19* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah desain fenomenologi deskriptif. Instrumen yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner tentang karakteristik demografi dan panduan wawancara. Metode *purposive sampling* digunakan untuk memilih responden sesuai kriteria inklusi. Responden penelitian sebanyak 15 orang. Hasil penelitian menunjukkan terjadinya sindrom *burnout* perawat yang memberikan layanan di ruang isolasi dengan 4 faktor penyebab yang menjadi tema dalam penelitian ini yaitu: 1) kondisi emosional perawat, 2) motivasi kerja perawat, 3) faktor yang mendukung dalam pemberian layanan, 4) harapan dalam pemberian layanan selanjutnya. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari eksplorasi pengalaman responden ditemukan adanya sindrom *burnout* yang disebabkan oleh 4 faktor. Selanjutnya, perlu mengetahui tipe *burnout* yang dialami dan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

**Kata kunci :** Perawat; layanan keperawatan; *burnout*

### Pendahuluan

Perawat sebagai garda terdepan, berjuang melawan *corona virus disease-19* (*Covid-19*) dalam memberikan layanan keperawatan di rumah sakit. Penambahan jumlah pasien yang terus meningkat membuat perawat mengalami tekanan yang luar biasa, karena tuntutan kerja semakin meningkat setiap hari.<sup>(1)</sup> Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa tim medis terutama perawat merupakan yang utama dalam perang melawan *Covid-19*.<sup>(2)</sup> Selama pandemi *Covid-19* perawat mengorbankan dirinya secara aktif berpartisipasi dalam pelayanan melawan pandemi. Menghadapi situasi ini mengakibatkan tingkat stress yang dialami perawat semakin tinggi sehingga berisiko mengalami *burnout*.<sup>(3)</sup>

*Burnout* merupakan sindrom psikologis yang disebabkan adanya rasa kelelahan fisik yang luar biasa baik secara fisik, mental maupun emosional yang menyebabkan

seseorang terganggu dan terjadi penurunan prestasi pribadi. Namun, keluhan sindrom *burnout* tidak selalu sama untuk setiap individu.<sup>(4)</sup>

Hasil penelitian yang dilakukan di Inggris menyatakan bahwa kelelahan yang dialami sebanyak 25% dari seluruh pekerja wanita dan 22% pekerja pria<sup>(5)</sup>. Hal ini sejalan dengan studi epidemiologi di Amerika Serikat menyatakan bahwa kelelahan kerja merupakan suatu kelainan yang termasuk sering dijumpai di masyarakat. Survei ini menunjukkan bahwa 24% orang dewasa yang datang ke poliklinik menderita kelelahan.<sup>(6)</sup> Perawat lebih menderita kecemasan dan gangguan mental disebabkan beban kerja yang lebih tinggi dan waktu yang lebih lama. Gejala dialami umumnya stress, depresi, kelelahan, dan kecemasan.<sup>(7)</sup> Dari 797 partisipan, 324 (40,7%) partisipan mengalami gejala *burnout*. Penyebab *burnout* diantaranya kurangnya *social support*, kenaikan beban

kerja, terlalu sering berkontak dengan pasien, perubahan jam kerja berkaitan erat dengan gejala *burnout* pada dokter maupun perawat.<sup>(8)</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi kelelahan adalah lingkungan kerja yang merupakan tempat yang penting untuk melihat kualitas dalam layanan.<sup>(9)</sup> Kelelahan tidak muncul dengan sendirinya tetapi disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, misalnya usia, masa kerja, jenis kelamin, shift kerja, lama penggunaan APD, beban kerja.<sup>(10)</sup>

Sebagai bagian dari profesi keperawatan dalam keikutsertaan menjadi garda terdepan, maka sangat penting untuk mengetahui, mendengar *sharing* dari sejawat lain demi pemberian layanan yang terbaik demi kepuasan pasien dan pemberi layanan di ruang isolasi *Covid-19* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yang juga merawat pasien *Covid-19*. Data yang ditemukan melalui wawancara

### Metode

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan fenomenologi untuk mengeksplorasi pengalaman perawat dalam merawat pasien *Covid-19* di ruang isolasi rumah Sakit Santa Elisabeth Medan pada bulan April 2021. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 15 orang terdiri dari 1 orang kepala ruangan dan 10 orang penanggung jawab shift dan 4 orang perawat pelaksana.

Pengumpulan data melalui metode melalui *focus group discussion (FGD)* dan *in*

dengan kepala ruang, supervisor, ketua tim pada survei awal penelitian ini bahwa setelah satu tahun melayani di ruang isolasi mayoritas perawat mengatakan bahwa sudah mulai kelelahan karena kasus semakin bertambah, beberapa perawat sudah mengundurkan diri, ada yang terpapar bahkan meninggal karena *Covid*. Kejadian ini sudah disampaikan kepada pihak manajemen tetapi belum ada solusi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi pengalaman perawat yang terlibat secara langsung memberikan layanan di ruang isolasi untuk dapat memberikan gambaran faktor-faktor penyebab terjadinya sindrom *burnout* yang diharapkan dapat membantu pihak manajemen rumah sakit untuk segera mengatasi permasalahan yang sedang terjadi.

*depth interview* dalam waktu kurang lebih 60 menit. Pada saat melakukan FGD dan *in depth Interview* peneliti menggunakan panduan FGD dan *in depth interview* sebagai alat bantu dalam mengajukan pertanyaan kepada responden yang mencakup kondisi emosional perawat, motivasi kerja, faktor pendukung dan harapan dalam pemberian layanan. Data yang diperoleh dari FGD dan *in depth interview* dimasukkan kedalam bentuk *transcript* kemudian dianalisa menggunakan teknik *content analysis*.

## Hasil

**Tabel 1. Karakteristik Demografi Responden**

No	Karakteristik	Frekuensi (n=15)	Persentase
1	<b>Usia</b>		
	25-30 tahun	8	53,3
	31-35 tahun	4	26,7
	36-40 tahun	2	13,3
	40-45 tahun	1	6,67
2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	4	26,7
	Perempuan	11	73,3
3	<b>Pendidikan</b>		
	Terakhir		
	Ners	4	26,7
	D3	11	73,3
4	<b>Jabatan</b>		
	Kepala Ruangan	1	6,67
	Penanggung shift	10	66,6
	Perawat		
	Pelaksana	4	26,7

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden lebih banyak pada usia >25 tahun keatas (53,3%), jenis kelamin responden mayoritas perempuan 11 orang (73,3), latar belakang pendidikan mayoritas D3 yaitu 11 orang (73,3%) sedangkan jabatan sebagian besar penanggungjawab shift (66,6%)

Kegiatan FGD dan *in depth interview* yang dilakukan secara langsung dengan responden menghasilkan 4 tema: 1) kondisi emosional perawat; 2) motivasi kerja perawat; 3) faktor pendukung dalam pemberian layanan; dan 4) harapan dalam pemberian layanan keperawatan.

### Kondisi emosional perawat

Kondisi emosional sangat dipengaruhi oleh beban kerja dan persepsi setiap individu dalam menjalani kehidupan termasuk pekerjaan atau pelayanan. Hal ini dialami oleh perawat yang terlibat langsung dalam pelayanan di ruang isolasi perawatan pasien *Covid-19* di Rumah Sakit Santa Elisabeth. Pengalaman ini diungkapkan dalam pernyataan:

*"...Pada awal memulai dinas di ruangan ini, ya sampai keringat bercucuran karena takut, rasanya seram lah dengan virus mematikan, berani dinas berarti berani matilah waktu itu tapi dari pada tidak ada kerjaan, mau makan apa kalau dicutikan tanpa upah..." (P1,P5)*

*"... Beberapa waktu ini sudah lebih bisa beradaptasi karena sudah hampir 1 tahun dinas di sini tapi...ya, sedih dan ada takut lagi karena ada suster, keluarga yang terpapar dan meninggal, mereka kan keluarga kita juga suster..." (P1,P3,P7)*

*"...Jujur sajalah kadang ya gimana bilanginya, pimpinan ini kan kadang hanya mengharapkan kita berbuat yang super baik tapi kan tidak pernahpun mereka datang, kalau dulu masih turunlah mereka jadi kita pun kan merasa adalah yang menemani kita" (P12)*

*"...Kita kan sudah lelah kalau tidak didukung pimpinan kan makin capeklah seperti itu tadi dibilang, jangan lagilah dikurang-kurangi jumlah yang dinas jadi kita pun enak gantian. (P13)*

*"...Ditempat kita ini kan tidak ada kita bedakan pelayanan ke pasien jadi kan harus didukung kita, sudah kita tinggalkan keluarga jadi kita kan harus tetap jugalah sehat." (P6,P15)*

### Motivasi kerja

Mayoritas dari responden menghayati tanggungjawabnya sebagai perawat dalam merawat pasien *Covid-19*. Motivasi yang mendasari yaitu dari pribadi perawat sendiri atau faktor internal dan motivasi dari luar diri perawat atau eksternal yang menyangkut lingkungan dan dukungan yang diterima seperti yang diungkapkan dalam pernyataan berikut ini:

*"...ya kita ini kan kerja karena memang tanggungjawab profesi kita, kita sudah berjanji untuk siap sedia melayani jadi ya kita ya*

*berjuanglah tetap melayani apapun resikonya kan gitu.” P1,P5)*

*“...Iya kalau kita ikhlas kan berkatnya pelayanan itu, buktinya kan sehatnya kita ini sudah lebih 1 tahun, sudah tidak ada bedanya kok merawat disini dengan ruangan biasa... ya kita nikmati “ P1,P2,P7)*

*“...Sebenarnya kadang terpaksa kerja ini, apalagi awal-awal dulu kalau masuk ruangan berarti siap mati” (P14)*

*“...Iya kan,,, setelah buka APD baru aku sadar ternyata aku masih hidup, ah ngerilah memang tapi demi hidup ya” (P7)*

*“...Itupun syukur karena diterima kita diisolasi ini kalau tidak bisa juga kita CTU ya ,,akhirnya bisa juganya setelah lama” (P6)*

*“...Iya sih seperti kawan kita mau ke isolasi tapi tidak di kasi lagi karena kan kita sudah cukup katanya walaupun belumlah iya kan...ya kita nikmati sajalah” (P13)*

*“...Iya lama-lama kan sudah seperti biasa kita merawat, kan lihatlah pasien-pasien kita kalau tidak ikhlas kan lama-lama sembuhnya tapi kalau ikhlas cepat dia sembuh kita pun kan semangatlah kerja” (P1)*

*“,,,Makanya aku kalau komplain pasien itu kadang kubilang kau mau sehat atau tidak, karena kadang kan kalau tidak gitu manja kali tidak mau makan obat pun, tapi akhirnya banyak juga yang mau dan memang sembuh sih, jadi aku pun makin yakinlah bisa juga aku masih penkes...”(P15)*

### **Faktor pendukung dalam pemberian layanan**

Keberhasilan layanan yang memberikan kepuasan kepada pasien dan pemberi layanan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendukung dalam layanan baik secara internal yaitu: sikap, pengetahuan, maupun eksternal seperti: beban kerja, lingkungan kerja

sebagaimana yang diungkapkan oleh responden berikut ini:

*“....Di kita ini memang baguslah, waktu kami relawan mana ada diperhatikan pasien-pasien yang penting di kasikan makanan atau obatnya kalau tidak dimakannya ya diletakkan aja. Kalau kita memang kan pake hati kita, bedalah memang karena kita sudah terbiasa ya kan”...(P5)*

*“....Itu lagi ya, dokter-dokter yang merawat ini bisa kerjasama dengan kita jadi...(P4)*

*“Itulah setelah...apoteker langsung turun ngantar obat memang lebih ringanlah sedikit kerja kita bisalah kita siapkan obat tepat waktu tidak sama kayak dulu masih takut-takutnya kita” (P9)*

*“...Kita saling kerjasamalah kita tingkatkan, supaya jangan sampai terjadi lagi seperti teman kita pergi tapi tidak kita sangka ya, terlalu percaya kita jadi lebih kompak, ya teliti lagi kita memperhatikan teman kita ya” (P8)*

### **Harapan dalam layanan keperawatan selanjutnya**

Harapan dari perawat yang memberikan layanan di ruang isolasi Covid-19, adalah keterlibatan pihak manajemen dalam pelayanan, khususnya dalam memberikannya motivasi, dukungan sebagaimana yang dinyatakan responden berikut ini:

*“....Supaya tetap kita melayani dengan baik harus didukunglah dari pimpinan datanglah melihat sekali-sekali situasi ini, kita kan semangat juga gitu seperti sebelumnya” (P2)*

*“...Yah, lumayanlah ada insentif dari pemerintah makin semangat awak kerja cuma bisalah ditambah tenaga sama kita jadi kalau ada yang kurang seperti keluar kan kita tidak kurang, mana ada meninggal lagi kan takut juga kita. (P5)*

...Pasien kita yang datang ini kan kondisi banyak juga yang berat, jadi supaya tidak tambah beban kita perawat ini, ditambahkan alat itu semua, memang sudah ada tapi kuranglah itu. (P1)

“...Kita usahakanlah jangan sampai terjadi lagi seperti teman kita pergi/meninggal karena terpapar covid walaupun tidaknya kita bisa pastikan dari mana dia dapat, jadi kita pakelah APD dengan benar, kalau bisa bagian admin

## **Pembahasan**

### **Kondisi emosional perawat yang memberikan layanan di ruang isolasi covid-19**

Kondisi emosional sangat dipengaruhi oleh beban kerja dan persepsi setiap individu terhadap situasi diri dan lingkungan yang sedang dialami. Hal ini diungkapkan pada mayoritas responden. Hasil yang ditemukan ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kelelahan menjadi ancaman utama stabilitas tenaga di garda/garis terdepan dalam pelayanan khususnya Covid-19.<sup>(11)</sup>

Lingkungan yang buruk atau kurang mendukung dapat mengakibatkan kelelahan baik fisik maupun psikologis. Kondisi emosional merupakan faktor yang sangat menentukan dalam stabilitas pemberian layanan atau pencapaian kinerja yang baik.<sup>(12)</sup> Dalam penelitian ini ditemukan permasalahan terkait dengan pengaruh lingkungan yang menyebabkan burnout yaitu adanya perpindahan ruangan isolasi dengan lokasi yang lebih sempit dengan kapasitas pasien yang lebih banyak, sehingga menimbulkan stress pada awal perpindahan namun seiring berjalannya waktu tim pemberi layanan sudah mulai bisa beradaptasi.

Ciri kepribadian dalam sikap terhadap pekerjaan dengan menganggap pekerjaan yang dimiliki bermakna adalah mengakui diri serta optimis. Salah satu upaya yang dilakukan untuk mencapai hal tersebut adalah dengan melatih *spiritual emotional freedom technique*.<sup>(13)</sup>

ini kan di perhatikanlah jangan sampai kurang” (P8,P1)

“...Kalau tidak standar ya, janganlah diterima... bagaimana kita mau make gitu kan susah”. (P7)

“...Supervisor itu kalau datang sekali-sekali bisalah ikut terlibat jangan cuma ngambil laporan terus kalau ada yang meninggal cepat-cepatlah jadi jangan lagilah” (P12)

### **Motivasi Kerja perawat di ruang isolasi covid-19**

Motivasi kerja akan sangat mempengaruhi kinerja perawat dalam layanan keperawatan. Penelitian ini menemukan dari hasil sharing pengalaman dengan responden bahwa adanya faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yang bersumber dari dalam diri perawat maupun dari luar. Perawat yang memiliki motivasi yang tulus dari hati berjuang untuk mengemban tugas layanan yang dipercayakan sebagai bagian dari penerapan sumpah profesi sehingga walaupun menghadapi kejenuhan dalam tugas ataupun lelah tetap berusaha untuk melayani sesuai kemampuan.

Motivasi merupakan kekuatan potensial dalam diri manusia yang dikembangkan dari diri sendiri dan dari luar diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi sehingga ada pengaruh atau hubungan yang searah antara motivasi kerja terhadap kinerja secara nyata.<sup>(14)</sup>

Sebagian besar perawat yang memiliki motivasi kerja tinggi akan dapat menimbulkan hasil kinerja yang baik. Faktor dari luar juga sangat mempengaruhi motivasi kerja perawat sebagaimana yang ditemukan dalam hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara gaya kepemimpinan dengan motivasi dan kinerja perawat.<sup>(15)</sup>

## Faktor Pendukung dalam pemberian layanan

Faktor lingkungan yang mencakup beban kerja dan rekan kerja serta suasana pelayanan ditemukan bahwa tingginya beban kerja yang ada membuat perawat merasa terganggu dalam melakukan tindakan keperawatan dan kurang fokus pada pasien. Beban kerja yang tinggi menyebabkan perawat mengalami burnout.<sup>(16)</sup>

Pernyataan tersebut diatas sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa lingkungan kerja akan sangat mempengaruhi kinerja perawat dalam hal *patient safety*.<sup>(17)</sup>

## Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa dengan adanya eksplorasi pengalaman perawat melalui FGD ditemukan adanya sindrom *burnout* perawat yang memberikan pelayanan di ruang perawatan isolasi *covid-19*, dengan faktor yang mempengaruhi yaitu: kondisi emosional,

## Referensi

- [1] Sihombing HW. Hubungan Pengetahuan Perawat tentang COVID-19 dengan Tingkat Stres dalam Merawat Pasien COVID-19. *Indones J Infect Dis*. 2020;6(1):22–30.
- [2] Chen H, Sun L, Du Z, Zhao L, Wang L. A Cross-Sectional Study of Mental Health Status And Self-Psychological Adjustment In Nurses Who Supported Wuhan For Fighting Against the COVID-19. *J Clin Nurs*. 2020;29(21–22):4161–70.
- [3] Sun N, Wei L, Shi S, Jiao D, Song R, Ma L, et al. A qualitative Study on The Psychological Experience of Caregivers of COVID-19 Patients. *Am J Infect Control*. 2020;48(6):592–8.

## Harapan dalam layanan keperawatan selanjutnya

Harapan dari perawat yang memberikan layanan di ruang isolasi *covid-19*, adalah keterlibatan pihak manajemen dalam pelayanan, khususnya dalam memberikan motivasi, perhatian melalui komunikasi yang baik maupun reward. Salah satu cara yang optimal untuk hal tersebut adalah dengan mengacu pada panduan recruitment yang berlaku dengan tujuan untuk mendapatkan perawat yang profesional dan kompeten dalam memberikan layanan keperawatan sehingga berdasarkan 12 kompetensi dasar perawat sehingga pembagian tugas antara perawat profesional dan vokasi lebih jelas.<sup>(18)</sup>

Pihak manajemen hendaknya memahami dan menjalin relasi yang baik antar pribadi sambil mengurangi kelelahan dalam pelayanan, Maka sangat penting untuk memperhatikan kerjasama antar tim dalam layanan.<sup>(19)</sup>

motivasi kerja, faktor - faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan.

Maka perlu dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui tipe *burnout* yang dialami dan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut.

- [4] Suharti N, Daulima N. Burnout Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta. *Univ Indones*. 2013;
- [5] Kennedy S, Kenny A, O'Meara P. Student Paramedic Experience Of Transition Into The Workforce: A Scoping Review. *Nurse Educ Today*. 2015;35(10):1037–43.
- [6] Marques MM, Alves E, Queirós C, Norton P, Henriques A. The Effect Of Profession On Burnout In Hospital Staff. *Occup Med (Chic Ill)*. 2018;68(3):207–10.
- [7] Naldi A, Vallelonga F, Di Liberto A, Cavallo R, Agnesone M, Gonella M, et al. COVID-19 Pandemic-Related

- Anxiety, Distress And Burnout: Prevalence And Associated Factors In Healthcare Workers Of North-West Italy. *BJPsych Open*. 2021;7(1).
- [8] White EM, Aiken LH, Sloane DM, McHugh MD. Nursing Home Work Environment, Care Quality, Registered Nurse Burnout And Job Dissatisfaction. *Geriatr Nurs (Minneap)*. 2020;41(2):158–64.
- [9] Suma'mur PK. Higiene Perusahaan Dan Kesehatan Kerja (HIPERKES). 2019;
- [10] Janeway D. The Role Of Psychiatry In Treating Burnout Among Nurses During The COVID-19 Pandemic. *J Radiol Nurs*. 2020;
- [11] Abraham CM, Zheng K, Norful AA, Ghaffari A, Liu J, Poghosyan L. Primary Care Practice Environment And Burnout Among Nurse Practitioners. *J Nurse Pract*. 2021;17(2):157–62.
- [12] Jembarwati O. Stres dan Dukungan Sosial pada Perawat, Dokter dan Tenaga Kesehatan pada Masa Pandemi Covid-19. *Psisula Pros Berk Psikol*. 2020;2:292–9.
- [13] Astuti R, Lesmana OPA. Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *J Ilman J Ilmu Manaj*. 2019;6(2).
- [14] De Haan PLM, Bidjuni H, Kundre R. Gaya Kepemimpinan Dengan Motivasi Kerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa. *J Keperawatan*. 2019;7(2).
- [15] Ayudytha AU, Putri DA. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Perawat Diruang Rawat Inap RS PMC. *Real Nurs J*. 2019;2(3):144–52.
- [16] Liu X, Zheng J, Liu K, Baggs JG, Liu J, Wu Y, et al. Hospital Nursing Organizational Factors, Nursing Care Left Undone, And Nurse Burnout As Predictors Of Patient Safety: A Structural Equation Modeling Analysis. *Int J Nurs Stud*. 2018;86:82–9.
- [17] Rupang ER, Nurmaini N, Simamora RH. Persepsi Kepala Ruangan tentang Hasil Recruitment Perawat Berbasis Kompetensi. *J Keperawatan Silampari*. 2020;4(1):142–50.
- [18] Asare EK, Whittington JL, Walsh R. Promoting Desirable Work Attitudes And Behaviors Among Accountants: A Field Study. *J Bus Ind Mark*. 2020;
- [19] Duarte J, Pinto-Gouveia J. The Role Of Psychological Factors In Oncology Nurses' Burnout And Compassion Fatigue Symptoms. *Eur J Oncol Nurs*. 2017;28:114–21.