

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terhitung dari tahun 2020 hingga pertengahan 2021, dunia sedang menghadapi peningkatan kasus COVID-19 dengan jumlah \pm 170 juta kasus. Situasi ini telah ditetapkan sebagai pandemi dikarenakan penyebarannya yang sudah mencapai banyak negara di dunia. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis *corona virus* yang baru. Begitu pula di Indonesia, telah terkonfirmasi jumlah kasus positif COVID-19 dari 1 Desember 2020 sebanyak 543.975 kasus hingga 1 Juni 2021 mencapai angka 1.826.527 kasus berdasarkan data yang tercantum di laman resmi COVID-19 Republik Indonesia. Dalam keadaan ini, kebijakan pemerintah sangat diperlukan dalam kepentingan menangani lonjakan kasus positif COVID-19, termasuk di dalamnya adalah peran dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mempunyai tugas membantu Presiden dalam menyelenggarakan beberapa urusan pemerintahan di bidang kesehatan. Hal tersebut demi mencapai visi Indonesia sehat 2025, yaitu tercapainya hak hidup sehat bagi seluruh lapisan masyarakat melalui sistem kesehatan yang dapat menjamin hidup dalam lingkungan yang sehat, perilaku masyarakat proaktif memelihara kesehatannya serta mampu melakukan akses dalam pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai yang tertera dalam kebijakan pembangunan jangka panjang bidang kesehatan tahun 2005 - 2025. Salah satu

kewenangan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang dicantumkan di laman resmi Kementerian Kesehatan adalah surveilans epidemiologi serta pengaturan pemberantasan dan penanggulangan wabah, penyakit menular, dan kejadian luar biasa. Sesuai dengan keadaan pandemi COVID-19 yang terjadi di Indonesia sejak awal tahun 2020, Kementerian Kesehatan memiliki peran yang penting dalam upaya mengatasi kejadian luar biasa yaitu pandemi COVID-19 yang termasuk virus menular. Selain kewenangan, Kementerian Kesehatan Indonesia juga memiliki nilai-nilai yang “Pro Rakyat” dimana dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan, Kementerian Kesehatan selalu mendahulukan kepentingan rakyat dan harus berusaha menghasilkan yang terbaik untuk rakyat.

Salah satu instansi yang turut berperan di bidang kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan kesehatan masyarakat di suatu wilayah karena kesehatan merupakan salah satu hal penting bagi masyarakat. Pada kondisi pandemi virus COVID-19 yang sedang mewabah di Indonesia, rumah sakit menjadi wadah dalam proses perawatan dan pemulihan pasien yang terinfeksi virus COVID-19. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan optimal jika didukung oleh sumber daya yang berkualitas. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM). Sesuai dengan penuturan Ilyas (dalam Puspita, 2011) bahwa SDM memiliki peran sentral pada perkembangan suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan unsur penting dan aset utama dalam berjalannya pelayanan rumah sakit karena bentuknya berupa jasa dan tidak dapat disimpan dalam bentuk stok atau persediaan. Layanan jasa yang diberikan

oleh sumber daya manusia di rumah sakit hanya akan diproduksi jika yang bersangkutan dapat hadir dan menjalankan profesinya yaitu memberikan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sumber daya manusia (SDM), yang terdiri dari tenaga kesehatan (medis) dan non kesehatan (non medis). Hal tersebut menyesuaikan dengan Pasal 12 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan rumah sakit harus memiliki tenaga tetap meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen rumah sakit, dan tenaga non kesehatan. Jumlah pegawai rumah sakit baik medis dan non-medis tentunya terbatas dan tidak sebanding dengan jumlah pasien yang dirawat. Terlebih lagi pelayanan rumah sakit tersedia 24 jam tanpa henti dan ditambah dengan pandemi COVID-19 yang jumlah pasiennya semakin meningkat.

Melihat dari beberapa pulau yang ada di Indonesia, hampir seluruh provinsi mengalami peningkatan kasus positif COVID-19. Salah satunya adalah provinsi Kalimantan Tengah yang terdiri dari 14 kabupaten dengan Kota Palangka Raya sebagai ibukota provinsi. Kasus tertinggi pertama terdapat di kota Palangka Raya sebanyak 7.299 kasus positif (data pada 29 Juni 2021) dan yang menempati posisi kedua tertinggi adalah kabupaten Kotawaringin Barat dengan 4.296 kasus positif (berdasarkan data yang dilansir di situs resmi COVID-19 Kalimantan Tengah). Kabupaten Kotawaringin Barat sendiri menjadi salah kabupaten yang cukup ramai penduduknya dibandingkan dengan kabupaten lain, pusat ibukota kabupatennya adalah kota Pangkalan Bun. Pada 1 Juli 2020, terdapat 103 konfirmasi pasien

positif COVID-19 di Kotawaringin Barat, sedangkan data statistik pada tanggal 1 Februari 2021 mengalami peningkatan pasien positif COVID-19 yang telah dikonfirmasi menjadi 2.432 orang. Perawatan pasien COVID-19 di kota Pangkalan Bun dipusatkan pada rumah sakit Sultan Imanuddin. Awalnya sempat dibentuk 2 rumah sakit pembantu dalam keadaan darurat untuk menangani kasus COVID-19, namun semenjak bulan Mei tahun 2021 perawatan dipusatkan kembali di rumah sakit Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun adalah unsur pelaksana Lembaga Teknis Daerah sebagai pendukung Pemerintah Daerah Kabupaten, yang dipimpin oleh seorang kepala dengan sebutan Direktur yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, membawahi 2 (dua) Wakil Direktur, 6 (enam) Kepala Bagian/Bidang, 7 (tujuh) Kepala Sub Bagian, 6 (enam) Kepala Seksi dan Kelompok Jabatan Fungsional: Komite Medik, Staf Medik Fungsional, Komite Keperawatan, Komite Tenaga Kesehatan Lainnya dan Satuan Pemeriksaan Internal. RSUD Sultan Imanuddin juga merupakan salah satu dari 4 rumah sakit utama rujukan COVID-19 di Kalimantan Tengah.

Pegawai non-medis sebagai salah satu komponen SDM di rumah sakit, memiliki peran yang tidak kalah penting dari tenaga medis dalam menghadapi peningkatan kasus COVID-19. Hal ini berdasarkan pernyataan Megawati (2010) bahwa, baik perawat maupun non perawat berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, tenaga non-kesehatan bertugas memfasilitasi dan membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selama pandemi berlangsung, pegawai non-medis di rumah

sakit Sultan Imanuddin Pangkalan Bun tidak diliburkan dan tetap berangkat ke rumah sakit untuk bekerja. Keterangan tersebut didapat dari hasil observasi peneliti di bagian kepegawaian rumah sakit Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Selain itu, pada Januari 2021 RSUD Sultan Imanuddin sempat menerapkan kebijakan *Work From Home* beberapa waktu dimana rapat dan pemberian instruksi serta menyelesaikan beberapa pekerjaan di rumah pegawai masing-masing namun tetap berangkat ke rumah sakit secara bergiliran. Dari hasil wawancara, salah satu pegawai non-medis dari bagian keuangan menyatakan hal tersebut justru menyulitkan dan tidak efektif dalam pekerjaan. Ketika ingin menyampaikan pendapat di dalam forum *google meet* atau *zoom*, seringkali tidak kebagian kesempatan dan terkendala jaringan. Hambatan tersebut menyebabkan para pegawai menjadi tidak sepemikiran dan berselisih pendapat. Beberapa dari pegawai juga masih ada yang belum terlalu mengerti bagaimana menggunakan platform *online* untuk bekerja sehingga pegawai tersebut merasa tuntutan pekerjaan menjadi bertambah.

Berdasar pada keterangan tersebut, dapat disimpulkan pegawai non-medis RSUD Sultan Imanuddin mengalami peningkatan tuntutan kerja termasuk waktu kerja yang menjadi lebih lama. Tuntutan pekerjaan yang besar akhirnya dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja dapat menyebabkan ketegangan dalam organisasi (*organizational strain*) dalam bentuk absensi, penurunan performa kerja, peningkatan angka cedera dan *turnover* karyawan. (Smedley J, Dick F, Sadhra S.)

Menurut Brealey (dalam Panengah, 2012), ketika tuntutan yang dibebankan pada seseorang berlebihan atau melebihi kemampuan yang dimiliki maka akan membuat seseorang tersebut berada di bawah stres berlebihan. Penelitian Prihatini (2007) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja. Dampak stres kerja dapat menguntungkan atau merugikan karyawan. Namun, pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan karyawan maupun perusahaan atau organisasi. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan aktivitas kerja saja, akan tetapi dapat meluas ke aktivitas lain di luar pekerjaan (Asih, 2018).

Dampak dari tingkat stres kerja yang tinggi dapat berupa rendahnya tingkat produktivitas, minimnya kreatifitas, kurangnya motivasi, pengambilan keputusan yang tidak efektif, kualitas komunikasi antar karyawan yang rendah, tingkat absen yang tinggi, bahkan munculnya tindakan kekerasan di lingkungan kerja sehingga dapat merugikan perusahaan (Nurdiawati, 2018). Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan, yang akhirnya mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Begitu pula para pegawai non-medis rumah sakit yang mengalami stres memiliki ancaman dampak negatif yang akhirnya mempengaruhi kemampuan mereka dalam menghadapi lingkungan. Kondisi kerja dengan beban berlebih dan faktor lain seperti pemakaian APD dalam waktu lama yang membuat pergerakan menjadi terbatas sehingga memicu stres pada pegawai terutama yang berhadapan langsung dengan pasien di Instalasi

Gawat Darurat dan Kasir di lantai dasar RSUD Sultan Imanuddin. Hal ini berkaitan dengan hasil observasi dan wawancara peneliti ditemukan bahwa posisi gedung tempat bekerja para pegawai non-medis berada di lantai ketiga tepat di atas instalasi gawat darurat dan tentunya berada dalam gedung yang sama. Beberapa hal tersebut menjadi alasan para pegawai merasa khawatir akan tertular karena wujud virus tidak dapat dilihat secara langsung dan memicu stres dalam bekerja. Sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan Sutherland dan Cooper (dalam Asih, 2018) bahwa stres adalah pengalaman subjektif yang didasarkan didasarkan atas persepsi terhadap situasi, baik dari dalam maupun dari luar. Setiap individu berbeda dalam mereaksi suatu stresor. Ada yang menganggap ringan, sedang, atau berat ada yang merasa tidak berdaya.

Berdasarkan beberapa hal tersebut dapat dilihat bahwa pegawai non-medis di rumah sakit mengalami peningkatan stres kerja selama kondisi pandemi virus COVID-19. Salah satu aspek yang paling sering terjadi adalah rasa cemas dimana seharusnya para pegawai non-medis yang ada di rumah sakit tetap sehat secara psikologis atau dengan kata lain tidak mengalami stres kerja yang berat karena hal tersebut mempengaruhi kinerja mereka dalam melayani masyarakat. Kesehatan dan keselamatan kerja merupakan bagian yang sangat penting dalam ketenagakerjaan, termasuk tenaga kerja medis maupun non-medis di rumah sakit. Penerapan K3 di rumah sakit sama pentingnya dengan penerapan K3 di lingkungan kerja lainnya. Berawal dari Undang-Undang Nomor 14 tahun 1969 tentang Pokok-Pokok Ketenagakerjaan yang dinyatakan dalam Pasal 9 bahwa “setiap tenaga kerja berhak mendapatkan perlindungan atas keselamatan,

kesehatan, dan pemeliharaan moril kerja serta perlakuan yang sesuai dengan harkat, martabat, manusia, moral dan agama”. Dapat dilihat bahwa pegawai non-medis rumah sakit pun berhak mendapatkan perlindungan atas keselamatan dan kesehatan baik secara fisik maupun psikologis.

Selain dalam bentuk undang-undang, Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor Per-01/MEN/1979 tentang Pelayanan Kesehatan Kerja yang salah satunya bertujuan untuk meningkatkan kesehatan badan, kondisi mental, dan kemampuan fisik tenaga kerja. Hal tersebutlah yang menjadikan pegawai rumah sakit perlu sehat secara psikologis agar mampu mengatasi stres kerja yang dihadapi. Stres kerja juga merupakan salah satu masalah kesehatan pegawai yang diperhatikan dalam penerapan K3. Dengan penerapan K3 maka diharapkan pegawai rumah sakit dalam keadaan yang stabil secara emosional untuk menanggung beban pekerjaan yang diterima.

Keadaan yang terjadi pada pegawai non-medis di rumah sakit Sultan Imanuddin tidak selalu sesuai dengan harapan. Hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti pada hari Sabtu, 9 Januari 2021 sampai dengan hari Jumat 5 Februari 2021 kepada 6 orang pegawai non-medis rumah sakit yang bekerja di rumah sakit Sultan Imanuddin dengan minimal waktu bekerja 7 jam per hari atau 42 jam per minggu. Diperoleh dari kelima subjek memunculkan aspek-aspek stres kerja yang cenderung tinggi. Menurut subjek pada aspek fisiologis subjek sering merasa kelelahan, sakit pinggang, dan urat tegang-tegang terutama pada leher dan bahu. Terkadang subjek sering merasakan sakit kepala maupun pusing.

Pada aspek psikologis, subjek lebih banyak merasakan cemas karena takut tertular. Terlebih lagi sesama rekan kerja ada yang dinyatakan positif sehingga harus beristirahat dan menjalani perawatan. Beban kerja yang seharusnya dikerjakan rekan, menjadi tanggungan yang menjadi tuntutan bagi subjek untuk diselesaikan. Selain itu, pegawai non-medis tersebut menjadi pulang lebih lama dari jam kerja biasanya. Berdasarkan keterangan itulah peneliti mengasumsikan bahwa stres kerja yang dialami oleh pegawai non-medis rumah sakit Sultan Imanuddin salah satunya berhubungan dengan beban kerja selama pandemi COVID-19.

Sumber stres kerja pada dasarnya juga dapat digolongkan berdasarkan dari pekerjaan dan luar pekerjaan. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres di dalam pekerjaan pun dapat beraneka ragam seperti beban tugas dan kurangnya dukungan sosial dari orang-orang sekitar (Sondang dalam Chandra, 2017). Menurut Ivancevich dan Matterson (2009) tidak adanya dukungan yang memadai dan beban kerja yang berlebihan merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres kerja. Setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai atau seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif, maupun keterbatasan individu yang menerima beban tersebut. Menurut Suma'mur (dalam Nurjannah, 2014), bahwa setiap orang memiliki kemampuan tersendiri dalam hal kapasitas menanggung beban kerja. Terdapat keterbatasan pada setiap orang untuk memikul beban sampai tingkat tertentu. Selain dari batas maksimal beban, terdapat pembebanan kerja yang paling optimal pada setiap orang. Stres dapat berakibat positif (*eustres*) yang diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang

tinggi, namun pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan (Munandar dalam Syah, 2016).

Kreitner dan Kinicki (2010) memaparkan bahwa stresor adalah suatu prasyarat untuk mengalami respon stres. Koslowsky, Matterson, Ivancevich (dalam Marliani, 2015) mengembangkan model stres dan diketahui terdapat empat jenis stresor, yaitu individual, kelompok, organisasi, dan di luar organisasi. Faktor-faktor penyebab stres kerja karyawan, antara lain beban kerja yang sulit dan berlebihan, tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar, waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai, konflik antar pribadi dan pimpinan atau kelompok kerja, balas jasa yang terlalu rendah, serta masalah-masalah keluarga. Pada penelitian ini, peneliti memilih beban kerja sebagai faktor yang berhubungan langsung dengan stres kerja yang dialami pegawai non-medis rumah sakit. Beban kerja yang dihadapi dapat secara langsung memberikan dampak dalam kelelahan fisik dan psikologis individu.

Riggio (2003) mendefinisikan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas atau beban pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mewajibkan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stres kerja. Menurut Schultz dan Schultz (2005) beban kerja yang diterima karyawan melalui dua hal yaitu secara kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif merupakan kondisi yang memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu yang tersedia. Beban kualitatif melibatkan pekerjaan yang terlalu sulit bagi karyawan. Besar atau kecilnya beban kerja yang diterima oleh seorang tenaga kerja dapat diartikan sebagai jumlah tugas-tugas yang harus dilakukan dan berapa lama

seorang tenaga kerja dapat melakukan aktivitas kerjanya sesuai dengan kemampuan atau kapasitas kerja yang bersangkutan. Dimana semakin banyak dan kompleks jumlah pekerjaan yang harus dilakukan karyawan maka semakin berat beban kerjanya. Hal ini membuat karyawan mengalami kelelahan dan gangguan fisiologis. Begitu pula ketika beban kerja yang diberikan terlalu ringan maka akan menimbulkan kebosanan pada seseorang atau operator (Mutia, 2016) sehingga membuat kinerja akan menurun. Akan tetapi ketika beban kerja yang diberikan karyawan sesuai dengan kapasitas yang dimiliki karyawan, maka akan menghasilkan job stress ringan (*eustress*) yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara produktif. Beban kerja yang ringan akan membangkitkan kemalasan dan menyebabkan karyawan terlibat dalam politik kelompok dan dengan demikian mempengaruhi kinerja dan karir mereka di bidang mereka, pada saat yang sama, beban kerja yang berat menghasilkan masalah terkait kesehatan, dan ketidakpuasan yang mendorong mereka keluar dari pekerjaan.

Beban kerja yang berlebihan menyebabkan karyawan mengalami gangguan kecemasan, kinerja yang buruk dan yang paling penting adalah menimbulkan stres kerja, kepuasan kerja menurun, kinerja dan produktivitas kerja menurun, dan keuntungan perusahaan juga menurun. Pada tataran yang wajar beban tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan seharusnya dalam batasan kemampuannya, baik jumlah kerja ataupun tingkat kesulitan yang dihadapi (Altaf, 2011). Namun, tidak jarang kondisi tertentu beban kerja ini meningkat dan di luar batasan wajar sehingga dapat mengakibatkan stres kerja. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional. Apabila perasaan negatif tersebut muncul

secara perlahan-lahan dan berlangsung lama, maka kondisi ini dapat menyebabkan terjadinya burnout yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja para karyawan (Robinson, Ando, Hinkle, 2011).

Dengan melihat beberapa penjelasan yang disampaikan maka perlu untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai rumah sakit. Jika tingkat stres dibiarkan terus menerus meningkat maka dampak buruknya akan lebih besar. Semakin tinggi beban kerja yang dihadapi oleh pegawai rumah sakit, maka semakin tinggi pula kemungkinan stres kerja yang akan mereka alami. Peningkatan beban kerja pegawai non-medis dapat dilihat tidak hanya dengan bertambahnya jumlah pasien yang positif COVID-19, namun dengan berubahnya aturan yang diberlakukan, menggantikan tugas rekan kerja yang harus beristirahat sehingga perlu menyelesaikan pekerjaan yang kurang relevan dengan kemampuannya, serta tuntutan kerja yang menjadi lebih tinggi juga termasuk dalam peningkatan beban kerja.

Kesehatan psikologis pegawai rumah sakit sangat penting di dalam kondisi pandemi COVID-19 di Indonesia, hal tersebut merupakan peninjauan dari keadaan pekerjaan yang berubah dari keadaan semula dan dituntut untuk tetap masuk bekerja demi berlangsungnya pelayanan rumah sakit. Berdasarkan paparan mengenai latar belakang masalah dan fenomena di atas, peneliti menyimpulkan untuk mengetahui lebih dalam hubungan antara beban kerja dengan stres kerja agar diketahui secara jelas hubungan keduanya. Dari seluruh penjabaran yang telah peneliti kemukakan, maka rumusan masalah dalam

penelitian penulis adalah : “Apakah terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai di rumah sakit?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai rumah sakit.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu psikologi.
- b. Manfaat praktis bagi para pegawai rumah sakit jika penelitian ini berhasil dilaksanakan ialah dapat bermanfaat bagi para pegawai rumah sakit agar kesehatan psikologis mereka tetap dijaga dalam menghadapi stres kerja yang tinggi di pekerjaan.