

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era industrialisasi saat ini, Rumah Sakit berperan sebagai lembaga sosio-ekonomi yang memiliki tugas menyediakan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas kesehatan, baik yang dijalankan oleh pemerintah maupun masyarakat, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dasar, rujukan, dan dukungan kesehatan. Dalam melaksanakan perannya, rumah sakit diharapkan selalu mempertimbangkan aspek sosial dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Kesuksesan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya dapat diukur dari kualitas layanan utama yang disediakan. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dengan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama (Depkes RI, 2002).

Menurut American Hospital Association (1996), rumah sakit dapat didefinisikan sebagai sebuah organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kedokteran, perawatan keperawatan yang berkelanjutan, diagnosis, dan pengobatan penyakit melalui tenaga profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang tetap. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/SK/XII/1992, rumah sakit diartikan sebagai tempat yang menyediakan layanan kesehatan dasar, spesialis, dan subspecialis dengan mutu tinggi serta terjangkau bagi masyarakat, guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.

Pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam pengembangan kesehatan tercermin dalam visi, misi, dan strategi Rencana Strategis Dinas Kesehatan Provinsi Yogyakarta. Program-program pembangunan kesehatan yang direncanakan bertujuan untuk memberdayakan masyarakat melalui inovasi dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Rumah Sakit didirikan dengan tujuan melayani konsumen dalam bidang kesehatan, dan untuk mencapai kesuksesan tersebut, diperlukan fondasi yang kuat, terutama dalam hal organisasi yang mampu memperkuat dan mengoptimalkan kinerja pegawainya. Dalam konteks ini, salah satu elemen krusial dalam operasional rumah sakit adalah aspek sumber daya manusia. Ini disebabkan oleh peran kunci manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan. Manusia sebagai faktor pengunggul daya saing adalah elemen yang tidak dapat dipisahkan dari kunci sukses suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat vital dalam suatu organisasi, terutama di sektor pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, dan peran serta fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya (Sulistiyaningrum, 2018).

Perawat merupakan salah satu elemen kunci dalam pelayanan kesehatan rumah sakit, dan seringkali dianggap sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang profesi keperawatan, seorang perawat adalah individu yang telah lulus dalam pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri, yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan regulasi yang berlaku

(Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2017). Tugas seorang perawat mencakup pemenuhan kebutuhan pasien secara holistik, mencakup aspek bio-psiko-sosial-spiritual, untuk mencapai derajat kesehatan yang merupakan fungsi utama dari perawat (Dwi, 2017).

Peran perawat tidak hanya terbatas pada tugas keperawatan khusus, melainkan telah meluas ke berbagai bidang, termasuk sebagai pemberi layanan, pembela (advokat), edukator, komunikator, manajer, klinisi, perawat praktik ahli, perawat praktisioner, perawat anestesi terdaftar dan bersertifikat, perawat pendidik, serta perawat bagi individu yang melaksanakan tugas tertentu. Sebagai komponen utama di rumah sakit, perawat bekerja dalam kondisi siap siaga 24 jam untuk menangani berbagai kondisi pasien, meskipun dihadapkan pada keterbatasan jumlah perawat. Tingginya tuntutan, peran yang besar, dan tanggung jawab perawat dapat menyebabkan risiko stres dalam pekerjaan mereka, terutama dengan tekanan baik dari dalam maupun luar organisasi (Marquis & Huston, 2009).

Stres kerja merupakan suatu kondisi di mana seseorang merasa tertekan secara fisik dan mental melebihi kemampuannya, dan jika tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif pada kesehatannya. Stres tidak muncul tanpa alasan, melainkan seringkali dipicu oleh peristiwa-peristiwa yang memengaruhi kesejahteraan mental seseorang, terutama jika peristiwa tersebut melebihi kapasitas yang dimilikinya. Stres kerja merupakan pengalaman umum di kalangan pekerja dan dapat menyebabkan perubahan perilaku yang signifikan. Meskipun demikian, stres tidak selalu

berdampak buruk, dan seringkali dapat hilang jika kondisi stres dapat diatasi dengan baik (Fahmi, 2016).

King (2018) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Stres pada pekerjaan, atau Job Stress, merupakan pengalaman stres yang terkait dengan pekerjaan. Dengan pemahaman ini, stres kerja dapat diartikan sebagai situasi di mana karyawan menghadapi peluang dan tantangan yang menciptakan ketegangan dan perubahan perilaku. Stres kerja dapat berdampak pada perubahan emosi, ketidakseimbangan fisik dan psikis, proses berpikir, dan bahkan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Stres yang berkelanjutan dan kurangnya adaptasi dapat menyebabkan gangguan fisik, mental, sosial, dan spiritual. Stres, pada dasarnya, merupakan hasil dari perubahan dalam lingkungan yang dianggap sebagai tantangan, ancaman, atau merusak keseimbangan dinamika individu (Talbot, 2007).

Stres kerja yang dialami oleh perawat memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Robin, 1998). Penelitian Baker dan rekan-rekan (1998) menyatakan bahwa stres dapat mengubah cara kerja sistem kekebalan tubuh, membuat individu lebih rentan terhadap penyakit dengan penyembuhan yang mungkin lebih lambat karena produksi sel kekebalan tubuh dan antibodi yang berkurang. Kesehatan dan efektivitas kerja karyawan dapat mempengaruhi stres kerja, yang dapat memberikan dampak baik dan buruk.

Penelitian dari National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) menunjukkan bahwa pekerjaan di bidang rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk mengalami stres kerja atau depresi. American National Association for Occupational Health (ANAOH) menempatkan perawat pada peringkat tertinggi dalam kasus stres kerja di antara pekerja lainnya. Hal ini dapat disebabkan oleh tugas-tugas monoton dan kondisi ruangan yang sempit, terutama bagi perawat di bagian bangsal. Perawat di ruang gawat darurat atau bagian kecelakaan seringkali dihadapkan pada tuntutan untuk bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien. Menurut Rahman (2010), perawat yang bertugas di Rumah Sakit jiwa menghadapi kesulitan dalam berkomunikasi dengan pasien, sambil tetap waspada terhadap perilaku pasien yang kadang-kadang dapat membahayakan keselamatan perawat itu sendiri.

Gejala stres yang muncul biasanya memiliki penyebab tertentu, dan faktor-faktor tersebut dapat berasal dari lingkungan, organisasi, dan aspek personal/individu. Faktor lingkungan melibatkan siklus bisnis yang tidak stabil, ketidakpastian politik, serta perubahan teknologi yang dapat menimbulkan stres karena adanya teknologi baru dan kurangnya pengalaman karyawan. Di sisi lain, faktor organisasi seperti kehati-hatian berlebihan untuk menghindari kesalahan, beban kerja yang berlebihan, ketergantungan dalam pekerjaan, budaya kompetitif di rumah sakit, jadwal kerja yang ketat, dan tekanan dari rekan kerja dapat menjadi pemicu stres.

Penelitian Selye (1996) menunjukkan bahwa profesi perawat memiliki risiko tinggi terhadap stres karena tanggung jawab yang tinggi terhadap keselamatan manusia. Karakteristik pekerjaan perawat, seperti otoritas bertingkat ganda, heterogenitas personalia, ketergantungan dalam pekerjaan dan spesialisasi, budaya kompetitif di rumah sakit, jadwal kerja yang ketat, dan tekanan dari rekan kerja, semuanya dapat menciptakan tuntutan kerja tinggi dan tekanan yang signifikan bagi perawat.

Menurut penelitian Shaulim (2008) yang mengkaji stres kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang, disimpulkan bahwa sebanyak 60% perawat mengalami stres kerja berat dan 40% mengalami stres ringan. Chusna (2010), dalam penelitiannya tentang Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Stres Kerja di Instalasi Rawat Inap RSUD Islam Surakarta, menyimpulkan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan timbulnya stres kerja pada perawat. Hasil penelitian ini mencatat bahwa mayoritas perawat di RSUD Islam Surakarta memiliki beban kerja yang tinggi, stres kerja yang cukup tinggi, dan terdapat hubungan signifikan antara beban kerja perawat dan stres kerja di instalasi rawat inap RSUD Islam Surakarta.

Robbins (2003) mengelompokkan dampak dari stres kerja menjadi tiga kategori, yaitu gejala fisiologis (perubahan metabolisme, peningkatan laju detak jantung, sakit kepala, serangan jantung), gejala psikologis (ketidakpuasan dalam bekerja, ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, penurunan konsentrasi, penundaan pekerjaan), dan gejala

perilaku (perubahan dalam kebiasaan hidup, gelisah, merokok, nafsu makan berlebihan, gangguan tidur). Tingginya tuntutan pekerjaan dan tekanan dapat menyebabkan stres, dan stres yang berkelanjutan dapat mengakibatkan burnout.

Paille (2011) mendukung temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa stres kerja dapat menurunkan kondisi fisik di tempat kerja, meningkatkan tekanan psikologis, mendorong kekerasan antar rekan kerja, dan menyebabkan kelelahan berlebihan. Stres kerja akan muncul ketika perawat merasa tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan. Perawat yang tidak mampu menangani stres kerja dalam jangka panjang mungkin tidak dapat bertahan di perusahaan terkait. Pada tingkat yang lebih parah, stres dapat menyebabkan perawat sakit atau bahkan mengundurkan diri (Manurung & Ratnawati, 2012).

Pada penelitian yang dilakukan Azhar (2010) tentang gambaran stres perawat di Rumah Sakit jiwa, dari 54 perawat yang diberikan kuesioner tentang pengukuran tingkat stres, didapati 13 perawat mengalami stres. Penelitian yang dilakukan Kusumawati (2008) tentang Stres Perawat di Instalasi Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang didapati bahwa gejala yang timbul pada stres perawat pada penanganan pasien dengan perilaku kekerasan yang dijumpai di Rumah Sakit jiwa meliputi sedih, menghindar, emosi, marah, kelelahan, lebih waspada, intonasi suara jadi tinggi, berpikir tidak realistis, dan khawatir.

Dalam penelitian oleh Azhar (2010) mengenai stres perawat di Rumah Sakit Jiwa, dari 54 perawat yang mengisi kuesioner mengenai tingkat stres, 13 perawat teridentifikasi mengalami stres. Hasil penelitian Kusumawati (2008) tentang Stres Perawat di Instalasi Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang menunjukkan bahwa gejala stres perawat dalam menangani pasien dengan perilaku kekerasan di Rumah Sakit Jiwa meliputi sedih, menghindar, emosi, marah, kelelahan, lebih waspada, intonasi suara meningkat, berpikir tidak realistis, dan khawatir.

Hasil wawancara pada tanggal 1 Januari 2023 di Rumah Sakit menunjukkan bahwa lima perawat di rumah sakit tersebut mengalami stres kerja. Dua perawat mengaitkan stres kerja dengan faktor individual, seperti masalah pribadi yang membuat sulit berkonsentrasi saat bekerja, sementara satu perawat lainnya menyebutkan konflik antara rekan kerja sebagai faktor lingkungan yang menyebabkan stres. Setiap perawat memiliki kemampuan berbeda-beda dalam menangani stres, yang dipengaruhi oleh jenis, durasi, dan frekuensi stres yang dialami. Menurut Dantzer dan Kelley, semakin kuat stresor, semakin lama dan sering terjadi, dapat menurunkan daya tahan tubuh dan meningkatkan risiko penyakit (Widyastuti, 1999).

Aspek psikologis dari hasil wawancara menunjukkan bahwa tiga dari lima perawat merasakan mudah marah dan cemas saat memiliki banyak pekerjaan. Sehingga beban kerja yang seharusnya dikerjakan oleh rekan menjadi tanggungan bagi perawat untuk diselesaikan, yang berdampak pada pulang kerja lebih lama dari biasanya.

Aspek fisiologis menunjukkan bahwa empat dari lima perawat sering mengalami kelelahan dan terkadang mengalami sakit kepala atau masalah lambung akibat pekerjaan berat dan masalah di rumah sakit subjek yang bekerja di rumah sakit mengalami pusing, mudah letih, susah tidur, yang berlebih atau berlarut-larut karena pekerjaan yang subjek geluti sehari-hari. Para perawat mengakui bahwa hal-hal tersebut disebabkan oleh tuntutan dan tekanan kerja dalam rumah sakit yang mereka tempati. Salah satu subjek menyatakan bahwa sering merasakan mudah letih dan pusing akibat pekerjaan yang terkadang menuntutnya. Perawat tersebut mengalami pusing, mudah letih, dan gangguan pencernaan. Kemudian subjek selanjutnya menyebutkan bahwa mengalami pusing yang berlebih akibat terlalu memikirkan pekerjaannya yang belum terselesaikan. Hal-hal tersebut sesuai dengan aspek fisiologis pada stres kerja.

Pada aspek perilaku juga terdapat tiga perawat mengalami penurunan konsentrasi karena banyaknya tugas yang harus dikerjakan pada aspek perilaku juga penurunan konsentrasi dapat mengganggu kemampuan perawat untuk fokus dan berkonsentrasi dengan baik. Mereka mungkin menjadi lebih mudah terganggu atau sulit untuk melakukan tugas-tugas yang membutuhkan perhatian penuh. Hal ini dapat berpotensi menurunkan produktivitas kerja, menyebabkan kesalahan dalam pemberian perawatan atau pelaksanaan prosedur medis.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perawat terindikasi mengalami stres kerja, yang tercermin dalam

berbagai aspek stres yang muncul. Aspek stres kerja dengan gejala psikologis ditunjukkan oleh perilaku mudah tersinggung, mudah marah, dan cemas. Gejala fisiologis termanifestasi dalam kelelahan, sakit kepala, dan adanya masalah lambung. Gejala perilaku yang dialami perawat yang diwawancarai melibatkan penurunan konsentrasi, sehingga mereka tidak dapat bekerja secara maksimal.

Smet (1994) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat memengaruhi stres dalam pekerjaan mencakup faktor dalam diri individu, karakteristik kepribadian, faktor sosial kognitif, hubungan dengan lingkungan sosial, dan strategi koping. Faktor dalam diri individu mencakup berbagai variabel seperti umur, tahap kehidupan, jenis kelamin, temperamen, faktor genetik, inteligensi, pendidikan, suku, kebudayaan, dan status ekonomi. Karakteristik kepribadian, seperti introvert-ekstrovert dan locus of control, juga turut mempengaruhi. Variabel sosial kognitif melibatkan dukungan sosial yang dirasakan, jaringan sosial, dan kontrol pribadi yang dirasakan. Hubungan dengan lingkungan sosial mencakup dukungan sosial yang diterima dan integrasi dalam hubungan interpersonal. Terakhir, faktor strategi koping melibatkan emotion focused coping dan problem focused coping. Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih problem focused coping sebagai faktor yang relevan. Problem focused coping cocok digunakan untuk mengatasi stres kerja yang dianggap selalu memiliki masalah kompleks, dengan fokus utama pada menghadapi inti permasalahan dan mempelajari strategi atau keterampilan baru untuk mengurangi stresor (Sarafino, 2006;

Herman, 2009).

Mengelola stres pekerjaan perawat di lingkungan kerja melibatkan pemahaman terhadap penyebab stres, serta tindakan yang diambil oleh perawat untuk menguranginya dalam pencapaian tujuan keperawatan. Kondisi dan beban kerja menjadi fokus penting untuk mengidentifikasi potensi penyebab stres dan mencari solusinya, karena stres merupakan hal yang tidak terhindarkan bagi perawat dan rumah sakit. Selye (2014) mendefinisikan stres sebagai ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan untuk memenuhinya, yang dapat memiliki konsekuensi signifikan bagi perawat.

Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Nevid dan Greene, 2005), terdapat dua strategi koping yang umum digunakan oleh individu, yaitu problem focused coping dan emotion focused coping. Problem focused coping merupakan strategi kognitif untuk menangani stres dengan berfokus pada penyelesaian masalah, sedangkan emotion focused coping mencakup upaya mengurangi dampak stres atau menarik diri dari situasi stressor. Rice (dalam Melly, 2008) menekankan bahwa pemecahan masalah adalah salah satu strategi koping yang memiliki dampak kuat pada hasil koping. Pemecahan masalah melibatkan upaya mengurangi tuntutan dari situasi stres atau menggunakan sumber daya yang ada untuk mengatasi masalah tersebut (Sarafino, dalam Melly, 2008). Taylor (2006) juga menyatakan bahwa masalah yang terkait dengan pekerjaan mendorong individu untuk menggunakan strategi koping yang berorientasi pada masalah, seperti

mengambil tindakan langsung atau meminta bantuan.

Lazarus dan Folkman (Nevid, dkk., 2005) menjelaskan bahwa *problem focused coping* merupakan strategi yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dengan langkah-langkah seperti mendefinisikan masalah, menghasilkan solusi alternatif, mempertimbangkan alternatif secara efisien, memilih alternatif, dan bertindak. Strategi *problem focused coping* berfokus pada penyelesaian masalah, dan Smet (2000) menambahkan bahwa orang cenderung menggunakan pendekatan ini ketika sumber stres atau situasi dapat diubah. Strategi ini melibatkan upaya mengurangi stressor dengan mempelajari cara atau keterampilan baru. Individu lebih cenderung menggunakan strategi ini jika mereka yakin dapat mengubah situasi tersebut (Mastuti, 2010).

Hubungan stres kerja dan strategi coping, menunjukkan bahwa tingkat tekanan kerja akan rendah ketika perawat mengambil strategi coping yang positif dalam menghadapi stres kerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi coping dari hasil literatur antara lain konsep diri, status sosial ekonomi, dukungan sosial, pengalaman, keterampilan sosial, dan karakteristik kepribadian. Kesimpulan: Perawat dalam menangani stres kerja lebih memilih menggunakan strategi coping adaptif yang fokus pada *problem-focused coping*. Hardiyanti, R., & Permana, I. (2019)

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti hubungan antara *problem focused coping* dan stres kerja pada perawat di rumah sakit. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *problem focused coping* dapat

membantu mengurangi tingkat stres kerja pada perawat di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Fakhr-Movahedi dan rekan-rekan (2016) menemukan bahwa *problem focused coping* memiliki hubungan yang signifikan dengan penurunan tingkat stres kerja pada perawat di rumah sakit. Perawat yang menggunakan strategi *problem focused coping* cenderung lebih mampu mengatasi masalah dan mengurangi tingkat stres yang mereka alami

Penelitian yang dilakukan oleh Hasan, A. A., & Tumah, H. (2019) juga menghasilkan temuan serupa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang menerapkan strategi *problem focused coping* lebih mampu mengatasi stres kerja dan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka di rumah sakit. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *problem focused coping* dapat membantu perawat mengelola stres kerja yang mereka alami. Oleh karena itu, mendukung perawat dengan memberikan dukungan dan sumber daya yang memadai menjadi hal penting bagi rumah sakit guna memperkuat kemampuan *problem focused coping* perawat dalam menghadapi stres kerja.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin mendekati permasalahan dari perspektif psikologis yang terkait dengan penerapan *problem focused coping* dalam menghadapi tingkat stres pada perawat di rumah sakit. Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *problem focused coping* memiliki peran yang signifikan bagi perawat dalam mengelola tekanan stres, terutama dalam konteks pekerjaan sehari-hari di rumah sakit. Hal ini menjadi lebih krusial ketika perawat dihadapkan pada situasi yang menuntut, seperti

dalam interaksi dengan pasien yang memiliki berbagai karakteristik. Perawat perlu memahami bagaimana mengatasi stres dengan menggunakan strategi *problem focused coping*, sehingga hal tersebut dapat menjadi panduan untuk menghadapi tantangan yang dapat menimbulkan stres. Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian menjadi menarik, yaitu apakah terdapat hubungan antara penerapan *problem focused coping* dengan tingkat stres kerja pada perawat di rumah sakit?

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah berdasarkan uraian serta rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Problem focused coping* dengan stres kerja pada perawat dirumah sakit

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam membentuk pemikiran baru terkait *problem focused coping* dan stres kerja pada perawat, memberikan informasi yang dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan yang optimal, terutama terkait hubungan antara penerapan *Problem Focused Coping* dan tingkat stres kerja perawat di Rumah Sakit.

2. Bagi perawat di Rumah Sakit

Penelitian ini menyajikan informasi yang berguna terkait hubungan antara *Problem Focused Coping* dan *Stres Kerja* pada perawat, memberikan wawasan yang dapat digunakan sebagai panduan untuk

memahami dan mengatasi stres di lingkungan kerja Rumah Sakit..

3. Bagi Fakultas Psikologi

Penelitian ini berkontribusi secara akademis dengan memperkaya pengetahuan di bidang psikologi industri dan klinis, khususnya terkait hubungan antara Problem Focused Coping dan Stres Kerja pada perawat. Hasil penelitian dapat menjadi tambahan literatur dan rujukan untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut dalam bidang tersebut.