BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang mempunyai tugas utama memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat disemua aspek atau bidang. Salah satu bidang pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah adalah bidang kesehatan. Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia seperti tertuang di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dinas Kesehatan adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang kesehatan dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas. Kepala Dinas berkedudukan di bawah Bupati serta bertanggung jawab langsung pada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Setahun sekali Dinas Kesehatan akan memberikan gambaran kondisi kesehatan masyarakat yang merupakan salah satu mata rantai pelaksanaan Sistem Informasi Kesehatan di Kabupaten Sintang. Upaya ini dilakukan melalui sistem informasi dan melalui kerja sama lintas sektor, dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah sebagaimana terdapat pada pasal 168 ayat 1 Undang Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009. Sedangkan Pasal 169 disebutkan Pemerintah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh akses terhadap informasi kesehatan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Data dan informasi tersebut akan menjadi faktor pendukung sistem manajemen kesehatan dalam proses perencanaan serta pelaksanaan berbagai

upaya kesehatan agar menjadi berguna dan berhasil sesuai dengan tujuan yang direncanakan baik di daerah maupun di pusat.

Tugas pokok Dinas Kesehatan Sintang adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah sesuai dengan asas otonomi serta kewajiban pembantuan dalam bidang kesehatan di lingkup Daerah dan Kabupaten. Dalam pelaksanaan tugasnya yang berfungsi dalam perumusan kebijakan teknis dibidang kesehatan, pemberian perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum, pembinaan terhadap unit pelaksana teknis dinas dan cabang dinas dibidang kesehatan, dan pemberdayaan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang kesehatan masyarakat, dalam upaya meningkatkan dan melindungi dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang bermutu serta peningkatan akses pelayanan kesehatan (Dinas Kesehatan Sintang, 2018).

Kota Sintang yang memiliki cukup banyak permasalahan di bidang kesehatan, salah satunya berdasarkan data tahun 2017 angka prevalensi stunting pada balita di Sintang sebesar 44,1%. Karena stunting akan membawa generasi kita pada generasi yang SDM nya kurang produktif. Oleh karena itu kita harus bergerak, bukan semata-mata permasalahan kesehatan, tapi keseluruhan. Mengingat tuntutan serta permasalahan kesehatan dari waktu ke waktu semakin kompleks. Jika tidak ditangani segera maka yang terjadi adalah muncul masalah baru, untuk itulah pemerintah perlu secara berkala untuk melakukan inovasi pelayanan (Arisandy, 2015).

Maslach (dalam Dodik dan Kamsih, 2012) menjelaskan bahwa profesi yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat cenderung mempunyai stres kerja yang tinggi. Tingkat stres yang dialami karyawan Dinas Kesehatan berbeda-beda, tergantung pada beban kerja yang diterima. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan seperti tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak sehingga harus bekerja lebih dari biasanya dan terkadang bekerja disaat waktu istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan. Kejenuhan secara fisik dan emosi juga mempengaruhi stres kerja karyawan dimana fisik karyawan menjadi lelah karena bekerja sehingga dengan kondisi tersebut membuat karyawan menjadi emosional, selain itu karyawan menjadi jenuh terhadap pekerjaannya (Kusumajati, 2010). Kejenuhan yang timbul dari beban kerja yang berlebih ini akan dengan mudah menimbulkan ketegangan yang biasa disebut dengan stres kerja (Rini, 2002).

Stres kerja juga bisa bersumber dari stres keluarga, kurang harmonisnya hubungan dalam rumah tangga atau permasalahan terkait dengan keluarga tentu akan membawa dampak terhadap kinerja karyawan di tempat kerja (Mauladi dan Nurdiana, 2015). Stres yang berlanjut dapat menimbulkan gangguan emosi yang menyakitkan seperti kecemasan dan menimbulkan tingkat depresi. Stres yang dialami oleh karyawan membawa dampak negatif terutama mengganggu karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Fahmi (2016) stres yang terlalu tinggi dapat mengancam seseorang dalam menghadapi lingkungannya sehingga dapat mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Stres yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari bisa pada kondisi apapun dan

dimanapun, akan tetapi pekerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapinya merupakan situasi stres bagi dirinya.

Stres merupakan istilah yang merujuk kepada kondisi lingkungan yang memicu psikopatologi. Robbins & Judge (2008) berpendapat stres kerja adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Aspek-aspek stres kerja menurut Robbins & Judge (2008) meliputi tiga kategori umum, yaitu: 1) gejala fisiologis, bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung, pernapasan, menimbulkan sakit kepala, dan serangan jantung. 2) gejala psikologis, bahwa stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. 3) gejala perilaku, mencakup perubahan dalam kebiasaan hidup, gelisah, merokok, nafsu makan berlebihan, dan gangguan tidur.

Stres dibagi menjadi dua tipe aktivitas yaitu aktivitas yang diinginkan dan tidak diinginkan, dan keduanya membuat stres. Ketegangan yang diciptakan karena efek yang diinginkan disebut *eustress*. *Eustress* merupakan respon terhadap stres yang bersifat positif, sehat, dan konstruktif (bersifat membangun), hal ini menyebabkan kinerja dan kepribadian menjadi lebih baik. Sedangkan stres yang dibuat dari aktivitas yang tidak diinginkan dikenal sebagai *distress*. Hal ini menyebabkan efek yang tidak diinginkan terhadap fisik dan jiwa. Stres yang tinggi akan sangat berbahaya dan merusak, tingkat stres yang rendah juga sama bahayanya (Kusumajati, 2010). Pada umumnya, individu yang mengalami

ketegangan akan mengalami kesulitan dalam manajemen kehidupannya, sebab stres akan memunculkan kecemasan (*anxiety*) dan sistem syaraf menjadi kurang terkendali (Sukadiyanto, 2010).

Stres kerja yang dialami oleh seseorang akan terlihat dari beberapa gejala dari perubahan fisik, emosi, dan perilaku. *American Psychological Association* (APA) pada tahun 2009 menyatakan bahwa penderita stres mengeluhkan adanya perubahan fisik seperti sulit tidur (*insomnia*) sebesar 47%, mudah lelah sebesar 43%, sakit kepala sebesar 34% dan keluhan pada pencernaan sebesar 27%. Perubahan emosi yang dikeluhkan berupa perasaan mudah marah sebesar 45%, kehilangan motivasi dan energi sebesar 40% dan sebesar 34% depresi, sedangkan perubahan perilaku yang diakibatkan stres yaitu menurunkan produktifitas dan kualitas kerja, menunda ataupun menghindari pekerjaan, cenderung berbuat kesalahan, sukar berkonsentrasi, peningkatan absensi, serta kehilangan spontanitas dan kreativitas. Menurut Greenberg (dalam Mauladi dan Dihan, 2015) mengatakan bahwa dari 27% karyawan di Amerika Serikat, pekerjaan menjadi sumber terbesar dari stres dalam kehidupan mereka. Orang yang mengalami stres kerja akan cenderung tidak produktif, malas-malasan, tidak efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan dan berbagai sikap yang dapat merugikan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan kepada 15 karyawan pada tanggal 26 Juni 2018. Hasil wawancara 12 dari 15 subjek mengeluhkan bahwa sering mengalami kelelahan fisik dan sakit kepala karena beban kerja yang berlebihan serta banyak tugas yang dilakukan diluar jam kerja seperti melakukan perjalanan dinas dalam rangka pembinaan puskesmas dan

rumah sakit jiwa. Hasil selanjutnya 10 dari 15 subjek juga mengatakan bahwa sering merasa cemas dan tegang apabila pencapaian target pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan menunda ataupun menghindari pekerjaan. Hal ini ditunjukkan dengan menurunnya rasa percaya diri karena kinerja tidak maksimal, menjadi tidak ramah, dan krang nyaman untuk diajak berkomunikasi, dan ingin berhenti bekerja karena merasa bosan dengan pekerjaannya. Hasil wawancara 8 dari 15 subjek mengatakan bahwa perilaku yang diakibatkan oleh stres yaitu intensitas merokok bertambah dan mengalami gangguan tidur. Sisanya mengatakan bahwa mereka baik-baik saja di tempat kerja dan menganggap tekanan pekerjaan sebagai hal yang wajar dan masih dapat diatasi.

Stres kerja merupakan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian khusus, karena apabila stres kerja berlangsung secara terus-menerus maka akan membawa kerugian bagi perusahaan. Stres kerja merupakan fenomena yang mempengaruhi karyawan secara berbeda, di dalam konteks kerja yang berbeda. Hal tersebut membuat karyawan selalu dalam keadaan tertekan dan muncul stres. Jika perusahaan mendapatkan bahwa karyawannya mengalami stres, maka perusahaan tidak boleh mengabaikan karyawan tersebut. Perusahaan harus mengambil langkah untuk membantu karyawan (Kusumajati, 2010).

Pada tingkat tertentu stres diperlukan, karena tanpa adanya stres dalam pekerjaan para karyawan tidak akan merasa tertantang yang berakibat prestasi kerja rendah. Sebaliknya dengan adanya stres, karyawan merasa perlu mengerahkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi dan dengan

demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Tetapi faktanya tidak semua karyawan mampu mengendalikan tingkat stresnya apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Setiap orang di manapun ia berada dalam suatu organisasi, dapat berperan sebagai sumber penyebab stres bagi orang lain. Mengelola stres diri sendiri berarti mengendalikan diri sendiri dalam kehidupan. (Astianto, dkk 2014).

Stres adalah suatu respon baik fisik, perilaku maupun psikologis, yang timbul dikarenakan ketidaksesuaian antara tuntutan dari pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Stres dapat berpengaruh bagi keadaan emosi, proses berpikir, dan kondisi karyawan. Oleh karena itu, harapannya stres kerja dapat dicegah dan sangat penting untuk diatasi sebaik mungkin demi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pengendalian terhadap stres yang disfungsi akan dapat membantu organisasi agar berjalan lebih efektif (Tunjungsari, 2011).

Menurut Robbins dan Judge (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi stres, yaitu: 1) faktor organisasi berpengaruh juga terhadap stres kerja karyawan dimana semua aktivitas di dalam perusahaan berhubungan dengan karyawan. Seperti tuntutan kerja atau beban kerja yang terlalu berat, kerja yang membutuhkan tanggung jawab tinggi sangat cenderung mengakibatkan stres tinggi. 2) faktor lingkungan sosial turut berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan. Dimana adanya dukungan sosial berperan dalam mendorong seseorang dalam pekerjaannya, apabila tidak adanya faktor lingkungan sosial yang mendukung

maka tingkat stres karyawan akan tinggi. 3) faktor individu berperan juga dalam faktor individu kepribadian seseorang lebih berpengaruh terhadap stres pada karyawan. Dimana kepribadian seseorang akan menentukan seseorang tersebut mudah mengalami stres atau tidak.

Berdasarkan faktor-faktor di atas, peneliti memilih faktor dukungan sosial sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Dukungan sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap stres kerja, karena kehidupan manusia tidak terlepas dari lingkungan sosialnya. Individu yang menerima dukungan sosial secara tepat, dapat memberikan semangat bagi individu yang menjalani hidup, karena ada rasa diperhatikan, didukung, dan diakui keberadaannya (Ratri, 2014). Kondisi ini dapat membantu karyawan tersebut untuk mengurangi stres yang ia alami. Merujuk pada hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, 10 karyawan mengatakan kurang mendapat dukungan antar karyawan dan bimbingan dari atasan, sehingga membuat karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, maka dari itu peneliti memilih dukungan sosial sebagai fokus pada variabel bebas dalam penelitian ini.

Dukungan sosial mengacu pada memberikan kenyamanan, perhatian, penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari orang-orang atau kelompok lain (Sarafino, 2011). Dimensi dukungan sosial menurut Sarafino (2011) membagi dukungan sosial menjadi empat dimensi, yaitu: 1) dukungan emosional seperti menyampaikan empati, kepedulian, perhatian, hal positif, dan dorongan terhadap orang tersebut. 2) dukungan nyata atau instrumental seperti melibatkan bantuan langsung, ketika orang memberikan bantuan atau memberikan

fasilitas yang mendukung tugasnya pada saat membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan masalahnya. 3) dukungan informasi termasuk memberikan nasehat, arahan, saran, atau umpan balik tentang cara seseorang melakukan sesuatu. 4) dukungan kelompok mengacu pada ketersediaan orang lain untuk menghabiskan waktu dengan orang, sehingga memberikan suatu perasaan tentang keanggotaan dalam kelompok orang-orang yang memiliki hal yang sama dan melakukan kegiatan sosial.

Menurut Novia dan Zaenal (2013) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh positif bagi karyawan guna mengurangi stres kerja di kantor. Namun bila dukungan sosial tidak diberikan atau sangat kecil, maka stres kerja yang dialami para karyawan bisa tinggi. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyaningrum (2014) yang menyatakan bahwa dukungan sosial mempunyai pengaruh terhadap stres kerja pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. Soeharso Surakarta. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan Dinas Kesehatan Sintang?

B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada karyawan Dinas Kesehatan Sintang. Adapun manfaat dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu psikologi pada umumnya dan khususnya untuk psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumbangan informasi dan membantu Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang dalam mengidentifikasi tingkat stres kerja pada karyawan.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang dukungan sosial dan stres kerja, sehingga karyawan Dinas Kesehatan Sintang dapat mengetahui dan mengatasi tingkat stres kerja yang dimilikinya.