

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan sebuah tempat tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi, sebuah organisasi. Rumah sakit merupakan suatu organisasi/instansi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang setiap hari berhubungan dengan pasien. Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan medik, rehabilitas medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap (Muninjaya, 2004). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat. (Permenkes No. 147 Tahun 2010). Sedang menurut *American Hospital Association* (Tribowo, 2012) rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non-bedah.

Salah satu fungsi pelayanan sebuah rumah sakit antara lain berkaitan dengan sistem pelayanan kesehatan dan petugas kesehatan yang bekerja secara tim mendukung keberhasilan pengobatan terhadap pasien. Para dokter dan perawat dalam sistem pelayanan kesehatan tersebut mendapat banyak perhatian, karena peran dan fungsi mereka memberi bentuk terhadap upaya

pelayanan kesehatan (Lumenta, 1989). Menurut Prawasti (1991), mutu pelayanan rumah sakit sangat tergantung pada kualitas perawat-perawatnya, sehingga dewasa ini perawat merupakan profesi yang banyak diusahakan peningkatan kualitasnya (Rohman dkk, 1997).

Perawat merupakan salah satu pekerja kesehatan yang selalu ada di setiap rumah sakit dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan rumah sakit. Perawat di rumah sakit bertugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat (Hamid,2008). Pelayanan keperawatan inilah yang membantu berjalannya sistem pelayanan kesehatan. Dengan berjalannya sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan baik maka visi dan misi akan tercapai dengan baik pula. Di sini pelayanan keperawatan berperan penting dalam pelayanan kesehatan. Perawat adalah mereka yang memiliki kewenangan dan kemampuan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan keperawatan. (UU Kesehatan No. 32/1992)

Perawat memiliki kewenangan penuh melakukan asuhan keperawatan walaupun kegiatan kolaborasi dengan profesi lain kadang kala dilakukan dimana itu semua didasarkan kepada kebutuhan klien bukan sebagai ekstensi intervensi profesi lain. Perawat Rumah Sakit adalah kelompok terbesar dari seluruh perawat. Pada umumnya para perawat memberikan tindakan keperawatan. Mereka diatur pekerjaannya oleh supervisor dan perawat di Rumah Sakit akan ditugaskan di bagian-bagian / unit-unit seperti bedah, maternitas, anak, gawat darurat, intensive care, ruang perawatan dan lain-

lain. (Dermawan, 2013). Peran penting dan tugas pokok perawat khususnya adalah dalam kelangsungan kondisi pasien atau perawatan pasien untuk mempercepat proses penyembuhan, karena frekuensi interaksi antara perawat dengan pasien tergolong paling sering dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya. Sehingga pelayanan perawat sangatlah berpengaruh, baik untuk pasien maupun bagi citra rumah sakit itu sendiri di mata masyarakat (Al-Huda, 2007).

Disamping sebagai makhluk sosial, tentunya perawat juga sebagai makhluk individu yang mempunyai tugas dan tanggungjawab pribadi di dalam kehidupan masing-masing. Pada satu sisi, seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien, sedangkan di sisi lain keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga. Kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat, sehingga perawat mudah sekali mengalami stress. Stress merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, fisik dan proses berpikir seseorang (Davis, 1996). Stress yang diakibatkan dari lingkungan pekerjaan seperti ini disebut sebagai stress kerja (Paluppi, 2013). Sejalan dengan tuntutan tersebut perawat menghadapi konsekuensi, yaitu mengalami stress kerja dan dapat mempengaruhi dirinya. Stress kerja muncul dikarenakan tuntutan-tuntutan yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki oleh individu (Wijono, 2006).

Wijono (2010) mendefinisikan stress kerja sebagai suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu

dengan lingkungan kerjanya yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara fisiologis, psikologis dan sikap individu. Adapun aspek-aspek stres kerja menurut Luthans (2001) meliputi 3 aspek, yaitu: *Physiology*, *Psychology* dan *Behavior* : (1) *Physiology* (fisiologi), masalah kesehatan fisik mencakup: masalah sistem kekebalan tubuh seperti terdapat pengurangan kemampuan untuk melawan rasa sakit dan infeksi, masalah sistem kardiovaskular seperti tekanan darah tinggi dan penyakit jantung, masalah sistem muskuloskeletal (otot dan rangka) seperti sakit kepala dan sakit punggung, masalah sistem gastrointestinal (perut) seperti diare dan sembelit. (2) *Psychology* (psikologikal), ditandai dengan: ketidakpuasan hubungan kerja, tegang, gelisah, cemas, depresi, kebosanan, mudah marah, hingga sampai pada tindakan agresif seperti sabotase, agresi antar pribadi, permusuhan dan keluhan. (3) *Behavior* (tingkah laku) memiliki indikator yaitu: terdapat perubahan pada produktivitas, ketidakhadiran dalam jadwal kerja, perubahan pada selera makan, meningkatnya konsumsi rokok, alkohol dan obat-obatan, dan susah tidur.

Penelitian yang dilakukan *The National Institute Occupational Safety and Health* sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk terkena stres kerja atau depresi sedangkan *American National Association for Occupational Health* (ANA OH) menempatkan stres kerja perawat di urutan paling atas pada empat puluh pertama pada kasus stres kerja pada pekerja (Izzati, 2011). Hal ini sejalan dengan pendapat Rachmawati (Khotimah,2010) yang menyebutkan bahwa hasil survei yang dilakukan

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) tahun 2006, menunjukkan sekitar 50,9 % perawat yang bekerja di Indonesia mengalami stres kerja. Perawat sering mengalami pusing, lelah, tidak bisa istirahat karena beban kerja yang tinggi dan menyita waktu. Tidak berbeda jauh dengan hasil data yang dihimpun PPNI pada Mei 2009 di Makassar juga menunjukkan 51% perawat mengalami stres kerja, pusing, lelah, kurang istirahat karena beban kerja yang terlalu tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Elyani & Irmawati (2016) menunjukkan bahwa tuntutan kerja perawat yang sangat berat dapat menimbulkan stress kerja. Hal ini disebabkan karena kurangnya jumlah perawat pada divisi yang menjadi bagian dari subjek penelitian tersebut. Lebih lanjut, menurut penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Indonesia (Elyani & Irmawati, 2016), perawat banyak mengalami stress kerja dan menyatakan keluhan sering merasa pusing, lelah, tidak ada waktu untuk istirahat yang disebabkan oleh beban kerja yang terlalu tinggi dan pekerjaan yang menyita waktu.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 10 perawat yang bekerja di rumah sakit X pada hari senin 30 Mei 2019 sekitar pukul 12.00 WIB. Didapatkan hasil bahwa 9 partisipan mengalami kecemasan, mudah marah, gelisah, dan merasa bosan dan menurunnya kepuasan kerja yang dirasakan, hal ini mengindikasikan pada aspek *psychology* (psikologikal) dari stres kerja. Selanjutnya 8 partisipan juga merasakan mudah lelah, sakit kepala, gangguan tidur, dan sering merasakan sakit punggung, hal ini juga

mengindikasikan pada aspek *physiology* (fisik) dari stress kerja. Terakhir 10 partisipan juga pernah bahkan terdapat beberapa karyawan yang sering melakukan bolos kerja, produktivitas kerja menurun, dan melalaikan pekerjaan hal ini juga mengindikasikan pada aspek *behavior* (tingkah laku) dari stress kerja. Dari hasil wawancara yang dilakukan tersebut terdapat indikasi stres kerja yang dialami perawat di rumah sakit X, ini terlihat dari terpenuhinya 3 aspek yang ada pada stress kerja yaitu aspek *physiology* (fisik), *psychology* (psikologikal), dan aspek *behavior* (tingkah laku).

Seorang perawat seharusnya memberikan asuhan keperawatan dengan benar atau rasional dan baik atau sesuai etika, dikarenakan peran perawat sangat penting dalam kesembuhan pasien dan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit (Adityaningtiyas, 2010). Namun kenyataannya, banyak ditemukan fenomena di rumah sakit adanya perawat yang tidak sabar, suka marah, berbicara ketus dengan pasien dan keluarga pasien, bahkan bisa mengakibatkan terjadinya kelalaian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pemberian obat dan keterlambatan dalam melakukan injeksi (Setiyana, 2013). Menurut Fakhshanoor dan Dewi (2014) terdapat dampak buruk yang ditimbulkan jika seorang perawat mengalami stres yaitu dapat mengganggu interaksi sosialnya, baik itu dengan rekan kerja, dokter maupun pasien. Efektivitas dapat pula terganggu, karena pada umumnya apabila seseorang mengalami stres, maka akan terjadi gangguan baik itu pada psikologisnya maupun keadaan fisiologisnya. Selain itu terdapat pula dampak yang terjadi bagi perusahaan secara tidak langsung adalah

meningkatnyatingkat absensi, menurunnya tingkat produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teralienasi, hingga *turnover* (Greenberg & Baron, 1993; Quick & Quick, 1984; Robbins, 2006)

Selye (Hidayat, 2011) mengemukakan bahwa stres dapat muncul apabila seseorang mengalami beban atau tugas berat dan orang tersebut tidak dapat mengatasi tugas yang dibebankan itu, maka tubuh akan merespon dengan tidak mampu terhadap tugas tersebut, sehingga orang tersebut dapat mengalami stres. Stres kerja perawat dapat terjadi apabila perawat dalam bertugas mendapatkan beban kerja yang melebihi kemampuannya sehingga perawat tersebut tidak mampu memenuhi atau menyelesaikan tugasnya, maka perawat

tersebut dikatakan mengalami stres kerja (Levin, 2004). Apabila tingkat stres masih sesuai dengan kemampuan maksimum yang dimiliki karyawan, maka hal tersebut tidak akan terlalu banyak mempengaruhi kinerja. Namun, apabila stres yang dialami karyawan terlalu besar, maka kinerja akan mulai menurun dan mengganggu pelaksanaan kerja karyawan sehingga dapat menyebabkan hilangnya kemampuan untuk mengendalikan kinerja atau menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan yang tepat. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi nol, karyawan mengalami gangguan, menjadi sakit, dan tidak kuat lagi untuk bekerja, menjadi putus asa, keluar atau menolak bekerja (Munandar, 2008).

Timbulnya stres pada perawat dapat diakibatkan oleh berbagai faktor pemicu. Menurut Robbins (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi stres

kerja yaitu; a). faktor lingkungan yang mencakup keamanan dan keselamatan; b). faktor organisasi yang mencakup tuntutan, beban kerja dan tekanan pekerjaan; c). faktor individu yang mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan. Peneliti memilih beban kerja sebagai faktor yang mempengaruhi stres kerja karena beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress kerja (Sunyoto, 2012). Munandar (2008) berpendapat bahwa tidak kesesuaian antara tuntutan tugas dengan kapasitas yang dimiliki pekerja maka akan menimbulkan stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Pitaloka (2010) yaitu terdapat hubungan yang negatif dan sangat signifikan antara stres kerja dengan beban kerja pada siswa perawat dirumah sakit.

Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu (Munandar, 2008). Beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja, ketrampilan dan persepsi dari pekerja (Hart & Staveland, 1988). Adapun aspek-aspek beban kerja menurut Hart dan Staveland (1988) yang meliputi; *physical demand*, *effort*, *mental demand*, *temporal demand*, *performance* dan *frustration level*. a). *Physical demand* ialah penilaian perawat terkait aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan tugas; b). *effort*, yaitu penilaian perawat terkait usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performansi karyawan; c). *mental demand* adalah penilalaian perawat terkait

aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, merasa dan mencari pekerjaannya; d). *temporal demand* adalah penilaian perawat terkait jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung, pekerjaan tersebut sifatnya perlahan atau santai atau cepat dan melelahkan; e). *frustation level* adalah penilaian perawat terkait seberapa tidak aman, puas, nyaman dan kepuasan diri yang dirasakan; dan f). *performance* yaitu penilaian perawat terkait seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.

Wijono (2003) menyebutkan bahwa beban kerja perawat adalah menyelamatkan kehidupan dan mencegah kecacatan sehingga pasien dapat hidup. Perawat di ruangan rawat inap juga melaksanakan asuhan keperawatan selama 24 jam dan bekerja secara bergiliran/shift jaga. Dalam shift jaga, perbandingan jumlah perawat dalam satu shift jaga sering tidak seimbang dengan jumlah pasien. Akibatnya perawat sering bekerja melebihi kapasitasnya (Khotimah, 2010).

Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas tenaga kesehatan dan tentu saja berpengaruh terhadap produktifitas perawat. Perawat merasakan bahwa jumlah perawat yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini dapat memicu munculnya stress kerja, karena semua pasien yang berkunjung secara tidak langsung menuntut mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga permasalahan yang dihadapi pasien segera terselesaikan (Munandar, 2008).

Roy (1991) juga berpendapat bahwa faktor beban kerja termasuk dalam stimulus yang bersifat langsung dan memiliki respon yang cepat. Perawat yang merasa beban kerjanya tinggi akan langsung berespon untuk beradaptasi dengan kondisi yang ada. Berbagai keluhan fisik yang dirasakan merupakan respon kelelahan dari beratnya beban kerja perawat. Sejalan dengan hal tersebut, Manuaba (2000) menambahkan bahwa akibat beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Beban kerja yang berlebihan atau rendah dapat menimbulkan stress kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Haryanti, Aini & Purwaningsih (2013) dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dan tingkat stres perawat IGD, semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi juga tingkat stres perawat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah dijelaskan diatas peneliti bertujuan untuk mengkaji lebih dalam lagi dalam hubungan antara persepsi beban kerja dengan stress kerja pada perawat. Adapun rumusan masalah yang diajukan peneliti adalah; apakah ada hubungan antara persepsi beban kerja dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit X?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi beban kerja dengan stres kerja pada perawat di Rumah Sakit X

2. Manfaat dari penelitian ini yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi ilmu psikolog, khususnya ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yang berkaitan dengan beban kerja dan stres kerja perawat.

b. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi beban kerja terhadap stres perawat dan sebagai bahan untuk mengembangkan konsep keperawatan yang berhubungan dengan persepsi beban kerja perawat dengan stres kerja.