

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan berdasarkan Departemen Kesehatan (Depkes RI 2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. Misalnya melayani pasien dengan cepat dan tepat sesuai dengan *Standar Pelayanan Operasional (SPO)* yang berlaku.

Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi salah satu sumber daya yang penting dalam kehidupan organisasi agar bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu. Meskipun memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika tidak memiliki sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi maka akan sulit bagi organisasi untuk bersaing dengan pesaing potensial. Menurut Muhamad (2013), maka satu diantara implikasinya adalah menempatkan faktor manusia sebagai sumber modal dalam mencapai suatu tujuan organisasi.

Dalam sebuah penelitian mengenai kesehatan mental, diketahui bahwa 1 dari 5 pekerja mengambil cuti sakit karena stress. Namun, mayoritas pekerja tidak mengakui bahwa mereka sebenarnya juga butuh waktu istirahat karena stres. Alasan favorit yang mereka katakan kepada atasan dan rekan kerja adalah gangguan pencernaan, pusing dan meminta izin cuti karena keluarganya sedang

sakit. Menurut penelitian dilakukan di Inggris tersebut, para karyawan sepertinya masih menganggap hal itu adalah hal yang tabu untuk mengakui tekanan pekerjaan mengakibatkan stress. Dan mereka pintar dalam menyembunyikan alasan tersebut kepada atasan. Pada hal ini tuntutan tugas yang sangat tinggi, jumlah pekerjaan yang semakin lama semakin bertambah serta jenis pekerjaan yang cenderung monoton mampu memicu terjadinya stress ditempat kerja

Menurut *Kreitener dan Kinicki* (2014). Stres kerja diakui sebagai isu kesehatan global yang mempengaruhi semua profesi baik Negara maju maupun Negara berkembang *World Health Organization* (WHO, 2003). Menurut Moorhead dan Menurut Griffin (2013), salah satu profesi di bidang kesehatan yang pekerjaannya paling menimbulkan stress yaitu administrator rumah sakit, termasuk perekam medis dan kesehatan. Stres kerja merupakan konsekuensi dari peristiwa di tempat kerja yang menuntut keterlibatan fisik dan psikis karyawan secara berlebihan. Stres kerja berlangsung secara terus menerus dapat menyebabkan perubahan emosional dan perilaku seperti mudah tersinggung dan sulit berkonsentrasi, sehingga dapat menurunkan motivasi kerja seseorang dan berakibat pada penurunan kualitas kerja (Rosita, 2015).

Pada tahun 2019 data pengidap gangguan jiwa di seluruh dunia makin meningkat tiap tahun. Diperkirakan sekitar 300 juta orang mengidap depresi seluruh dunia, bahkan *World Health Organization* (WHO) memperkirakan 40 detik terjadi kasus bunuh diri diakibatkan oleh depresi. Ketua Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKJI), dr Eka Viora, SpKJ,

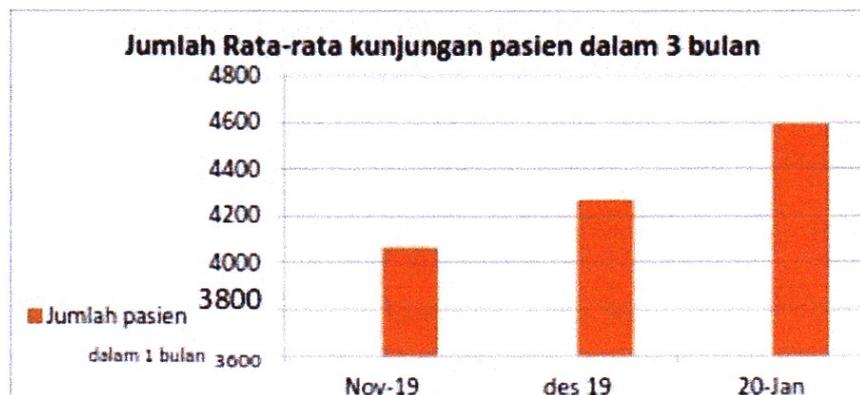
mengatakan bahwa di Indonesia terdapat sekitar 15,6 juta penduduk yang mengalami Stres.

Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pekerja di kota besar. Masyarakat di kota-kota besar seperti Jakarta sebagian besar merupakan urbanis dan industrialis yang selalu disibukkan dengan deadline penyelesaian tugas, tuntutan peran di tempat kerja yang semakin beragam dan terkadang bertentangan satu dengan yang lain, masalah keluarga, beban kerja yang berlebihan dan masih banyak tantangan lainnya yang membuat stress menjadi suatu faktor yang hampir tidak mungkin untuk dihindari. Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres dan faktor lingkungan juga berpengaruh pada karyawan dari rekan kerja dan kondisi fisik ruangan di tempat kerja keduanya itu berpengaruh pada tingkat stress dan kinerja jika keduanya nyaman maka tingkat kestressan berkurang.

Berdasarkan wawancara dengan petugas pelayanan di klinik Tabita klinik Pratama Tabita kerja sama dengan perusahaan yang memproduksi emas yang bernama UBS yang terdapat pegawainya jika ada keluhan sakit maka berobat di

klirik tersebut terdapat juga beberapa poli yaitu poli gigi, umum, dan spesialis rata-rata pasien yaitu berjumlah 160 hingga 200 pasien dalam satu hari baik menggunakan pembayaran umum dan BPJS, pada jumlah yang sekian banyak itu belum termasuk pasien poli gigi dan dokter pribadi atau spesialis. Dan para dokter pun juga melayani banyaknya pasien dan belum termasuk pasien BPJS dan Umum begitu juga karyawan dibagian farmasi mereka juga bertugas untuk menyiapkan beberapa obat yang dikonsumsi untuk pasien dari itu mereka juga teliti dalam mencari obat.

Dalam 3 bulan terakhir terdapat mulai dari bulan November, Desember 2019- Januari 2020 jumlah pasien yang selalu meningkat baik pasien di poli gigi dan umum, sehingga petugas dan dokter hingga farmasi akan mengalami gejala stress. Dan disaat peneliti wawancara dengan petugas stres muncul saat tugas-tugas yang menumpuk seperti hal nya *double job* para karyawan harus bisa melayani pasien dan menjelaskan hak pasien untuk berobat dan mengerjakan tugas yang ada di klinik tersebut dan petugas juga ada perbedaan pendapat dengan rekan kerja baik perawat atau dokter yang membuat nya stress hingga disaat melayani pasien para petugas akan dibuat pemikiran yang jenuh dengan tugas-tugas lainnya.



**Gambar 1.1 Grafik Rata-rata Jumlah Pengunjung pasien dalam triwulan**

Dari grafik diatas dapat dijelaskan bahwa dari 3 bulan terakhir 2019-2020, pada bulan November 2019 terdapat 4000 pasien, Desember 2019 terdapat 4.200 pasien, dan Januari 2020 terdapat 4.600 pasien. Jumlah kunjungan pasien selalu meningkat baik pasien yang menggunakan BPJS dan Umum yang ada di poli gigi dan poli umum sehingga para petugas akan mengalami beberapa faktor yang menjadikan timbulnya stress dalam menjalankan pekerjaannya. Setiap individu pasti mempunyai keterbatasan yang menyangkut waktu, tenaga dan kondisi lingkungan kerja, rekan kerja hingga masalah pribadi yang akan menyebabkan stress kerja timbul.

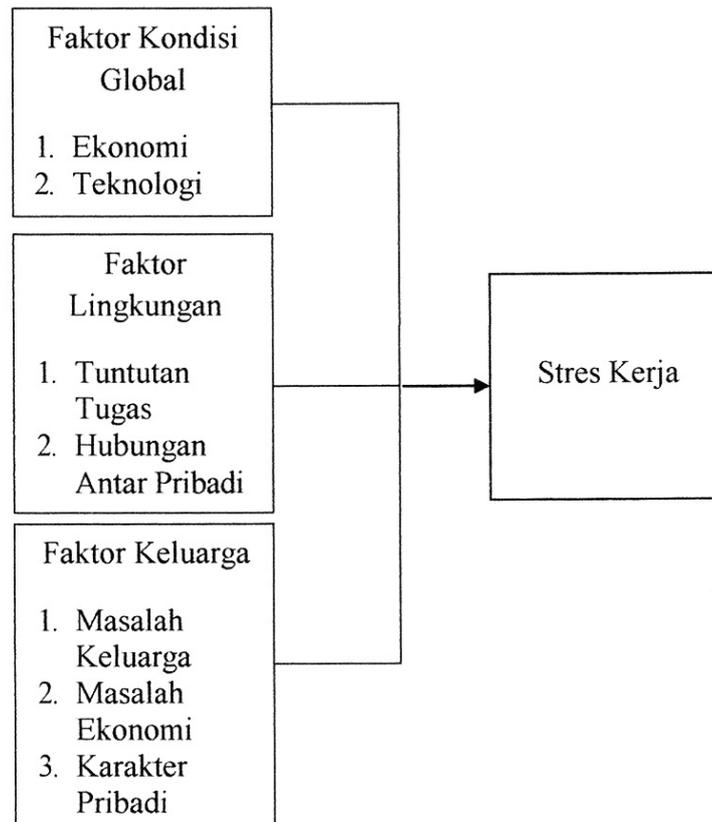
Jika gejala stres ini menimpa petugas pelayanan di klinik Pratama Tabita maka hal tersebut dapat menimbulkan gejala fisiologikal, gejala psikologikal, gejala perilaku yang tidak pada umumnya. Berbagai gejala yang timbul dalam stress pastinya ditimbulkan oleh berbagai sebab. Adapun sumber-sumber potensial yang menyebabkan seseorang stress antara lain: Faktor kondisi global pada hal ini mengandung macam masalah yaitu ketidakpastian teknologi setiap harinya perkembangan teknologi semakin canggih dan semakin berkembang maka

dari itu para pekerja atau karyawan harus diwajibkan untuk menguasai dalam hal tersebut jika karyawan tidak menguasai maka tingkat pengetahuan karyawan akan lemah dan menjadikan sebuah masalah dalam bekerja, selain itu ketidakpastian ekonomi artinya kenaikan tarif pelayanan semakin meningkat dan berpengaruh dalam fasilitas sebuah pelayanan kesehatan yang akan menimbulkan sebuah problem bagi masyarakat mulai dari kenaikan tarif pelayanan dan pengobatan.

Faktor Lingkungan dalam bekerja pastinya disertai sebuah tuntutan, diantaranya adalah tuntutan peran, tuntutan tugas, dan antar pribadi hal ini juga dapat menyebabkan sebuah stress dalam bekerja adanya tugas yang menumpuk disertai hubungan komunikasi antar teman juga sangat berpengaruh.

Faktor keluarga sangat penting karena ada beberapa hal yaitu masalah keluarga, masalah ekonomi, dan kepribadian jika karyawan mempunyai suatu masalah keluarga maka akan terbawa di masing-masing karyawan yang menyebabkan hilangnya konsentrasi kerja hingga timbulnya stress dalam bekerja, masalah ekonomi jika gaji atau kebutuhan yang sangat banyak karyawan juga akan memikirkan hal itu bekerja mulai pagi hingga malam agar kebutuhan ekonomi keluarga terpenuhi, tidak hanya itu saja kepribadian seseorang jika tidak bisa mengendalikan stres maka karyawan akan tidak bisa konsentrasi dalam bekerja.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah



**Gambar 1.2 Kerangka Identifikasi Penyebab Masalah**

**Menurut Robbins dalam Timangratuogi (2012:24)**

Faktor- faktor penyebab terjadinya stress kerja diantaranya :

### 1. Faktor Kondisi Global

#### a. Ketidakpastian Ekonomi

Perubahan siklus bisnis dapat menyebabkan faktor kestressan bagi perusahaan atau institusi, dalam hal ini berpengaruh pada karyawan karena setiap tahun atau bulan akan mengalami kenaikan suatu biaya di rumah sakit atau klinik keputusan perubahan tarif pendaftaran, biaya dokter pribadi, biaya resep obat. Tarif adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah

uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut sebuah pelayanan kesehatan bersedia memberikan jasa pelayanan kepada pasien. Apabila kenaikan tarif dirasakan terlalu tinggi bagi masyarakat, akan terjadi problem bagi warga. Keadaan inilah yang menyebabkan perubahan tariff di pelayanan kesehatan terutama di klinik.

#### b. Ketidakpastian Teknologi

Teknologi kesehatan terus selalu berkembang dari waktu ke waktu dengan kecepatan yang semakin tinggi. Dalam upaya perkembangan teknologi ini didasari dengan rasa tidak puas terhadap apa yang ada sekarang sehingga orang dapat memperbaikinya, dengan kata lain ingin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pada saat sebuah teknologi yang dilakukan oleh sebuah pelayanan kesehatan dengan cepat maka secara umum dikatakan semakin cepat dilakukan maka semakin bagus dampaknya, namun akan berdampak kepada karyawan yang akan melayani ratusan pasien dan jika tidak diadakan pelatihan setiap bulan atau minggu karyawan akan sulit memahami dan menjalankan teknologi tersebut.

## **2. Faktor Lingkungan**

#### a. Hubungan Antar Pribadi

Hubungan komunikasi yang tidak jelas antara karyawan satu dengan karyawan lainnya dan kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja akan menyebabkan komunikasi yang tidak sehat sehingga menimbulkan stress, tidak hanya itu saja perbedaan pendapat juga akan berpengaruh terhadap pekerjaan sehingga karyawan akan sulit berkonsentrasi.

#### b. Tuntutan Tugas

Dalam hal ini karyawan juga dituntut untuk melaksanakan double job yang telah dijalankannya dalam mencapai kesuksesan organisasi, dengan semakin meningkatnya jumlah pasien yang sangat tinggi setiap kunjungannya. Akan tetapi karyawan akan kesulitan dalam mendapatkan waktu istirahat yang cukup karena menjalankan tugasnya yang sangat berlebihan. Pekerjaan yang berlebihan dapat menyebabkan timbul perasaan emosi dan stress dalam bekerja.

### 3. Faktor Keluarga

#### a. Masalah Keluarga

Hubungan pribadi antar keluarga yang kurang baik akan menimbulkan akibat pada pekerjaan yang akan dilakukan karena masalah keluarga ini akan membawa pada pekerjaan di kantor. Tidak hanya itu saja akibat stress kerja di kantor bisa berpengaruh juga di kehidupan keluarga bahkan mejadikan anak-anak sebagai korban dengan beban kerja yang menumpuk sangat banyak.

#### b. Masalah Ekonomi

Hal ini tergantung dari bagaimana seseorang dapat menghasilkan penghasilan yang cukup bagi keluarganya serta menjalankan keuangan tersebut. Apabila penghasilan tidak dapat mencukupi kebutuhan maka akan menimbulkan stress pada seseorang. Salah satu alasanya adalah biaya hidup yang sangat tinggi.

#### c. Karakter Pribadi

Watak dasar alami yang dimiliki seseorang berbeda-beda sehingga untuk itu setiap gejala stress yang timbul pada tiap-tiap pekerjaan harus diatur dengan benar sesuai dengan watak dan kepribadian.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas menerangkan permasalahan yang berkaitan dengan banyaknya pasien yang dapat menimbulkan stress pada petugas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Tabita Suarabaya. Ada juga beberapa faktor-faktor yang dapat menyebabkan stress dalam bekerja.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dengan memperhatikan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana hubungan kondisi global, lingkungan, dan leuarga terhadap terjadinya stres kerja pada petugas pelayanan di klinik Pratama Tabita Surabaya?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan stress kerja pada petugas pelayanan di Klinik Pratama Tabita Surabaya.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Identifikasi kondisi global (Ekonomi dan Teknologi) pada petugas pelayanan di Klinik Pratama Tabita Surabaya.
2. Identifikasi lingkungan (Tuntutan tugas dan Hubungan Antar Pribadi) pada petugas pelayanan di Klinik Pratama Tabita Surabaya.

3. Identifikasi Keluarga (Masalah keluarga, Ekonomi dan Karakter pribadi) pada petugas pelayanan di Klinik Pratama Tabita Surabaya.
4. Mengidentifikasi stres pada petugas pelayanan di Klinik Pratama Tabita Surabaya.
5. Menganalisis hubungan kondisi global, lingkungan, keluarga terhadap stres kerja pada petugas pelayanan di Klinik Pratama Tabita Surabaya.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Bagi Klinik**

Sebagai masukan bagi klinik untuk mengetahui apa penyebab terjadinya stress dari beberapa faktor tersebut, dan bagaimana cara menanggulangi dan pengendalian stress kerja

### **1.6.2 Bagi Institusi Pendidikan**

1. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu atau pengetahuan yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan, sehingga dapat menambah wawasan dan pemikiran serta pengalaman penulis dalam menganalisis faktor penyebab terjadinya stress.
2. Untuk menambah referensi di perpustakaan STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo dan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya

### **1.6.3 Bagi Penulis**

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman di dalam meneliti faktor penyebab terjadinya stress kerja di Klinik Pratama Tabita Surabaya dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma 3 di STIKES Yayasan RS. Dr Soetomo Surabaya.