

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Klinik

2.1.1 Pengertian Klinik

Klinik adalah sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis Peraturan Menteri Kesehatan RI (09, 2014)

2.1.2 Jenis Klinik

1. Klinik Pratama

Merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perijinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan.

2. Klinik Utama

Merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisasi tau pelayanan medik dasar dan spesialisasi. Spesialisasi berarti mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu. Klinik ini dipimpin seorang dokter spesialis ataupun dokter gigi spesialis. Berdasarkan 8 perijinannya klinik ini hanya dapat dimiliki oleh badan usaha berupa CV, ataupun PT. pratama Peraturan Menteri Kesehatan RI (09, 2014).

2.1.3 Adapun perbedaan antara klinik pratama dan klinik utama adalah:

1. Pelayanan medis pada klinik Pratama hanya pelayanan medis dasar, sementara pada klinik Utama mencakup pelayanan medis dasar dan spesialis.
2. Pimpinan klinik Pratama adalah dokter atau dokter gigi, sementara pada klinik Utama pimpinannya adalah dokter spesialis atau dokter gigi spesialis.
3. Layanan di dalam klinik Utama mencakup layanan rawat inap, sementara pada klinik Pratama layanan rawat inap hanya boleh dalam hal klinik berbentuk badan usaha.
4. Tenaga medis dalam klinik Pratama adalah minimal dua orang dokter atau dokter gigi, sementara dalam klinik Utama diperlukan satu orang spesialis untuk masing-masing jenis pelayanan

2.1.4 Bentuk Pelayanan Klinik

1. Rawat Jalan
2. Rawat Inap
3. One day care.
4. Home care.
5. Pelayanan 24 jam dalam 7 hari.

Bahwa klinik pratama yang menyelenggarakan rawat inap, harus memiliki izin dalam bentuk badan usaha. Mengenai kepemilikan klinik, dapat dimiliki secara perorangan ataupun badan usaha. Bagi klinik yang menyelenggarakan rawat inap maka klinik tersebut harus menyediakan berbagai fasilitas yang mencakup:

1. Ruang rawat inap yang memenuhi persyaratan.

2. Minimal 5 bed, maksimal 10 bed, dengan lama inap maksimal 5 hari.
3. Tenaga medis dan keperawatan sesuai jumlah dan kualifikasi.
4. Dapur gizi
5. Pelayanan laboratorium klinik pratama Peraturan Menteri Kesehatan RI (09, 2014).

2.1.5 Kewajiban Klinik

1. Memberikan pelayanan aman, bermutu, mengutamakan kepentingan pasien, sesuai standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional.
2. Memberikan pelayanan gawat darurat pada pasien sesuai kemampuan tanpa meminta uang muka terlebih dahulu/mengutamakan kepentingan pasien.
3. Memperoleh persetujuan tindakan medis.
4. Menyelenggarakan rekam medis.
5. Melaksanakan sistem rujukan.
6. Menolak keinginan pasien yang tidak sesuai dengan standar profesi, etika dan peraturan perundang-undangan.
7. Menghormati hak pasien.
8. Melaksanakan kendali mutu dan kendali biaya.
9. Memiliki peraturan internal dan standar prosedur operasional.
10. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan (09, 2014).

2.1.6 Kewajiban Pihak Penyelenggara Klinik

Pihak penyelenggara klinik memiliki kewajiban yaitu:

- a. Memasang papan nama klinik.
- b. Membuat daftar tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya yang bekerja di klinik beserta nomor *surat tanda registrasi* (STR) dan *surat izin praktik* (SIP) atau *surat izin kerja* (SIK) dan *surat izin praktik apoteker* (SIPA) bagi apoteker.
- c. Melaksanakan pencatatan untuk penyakit-penyakit tertentu dan melaporkan kepada dinas kesehatan kabupaten/kota dalam rangka melaksanakan program pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan penyelenggaraan klinik ini dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Bagi klinik yang melakukan pelanggaran, maka pemerintah dapat mengenakan sanksi administratif berupa teguran, teguran tertulis dan pencabutan izin Peraturan Menteri Kesehatan (09, 2014).

2.1.7 Bangunan dan Ruang Klinik

Diselenggarakan pada bangunan yang permanen dan tidak bergabung dengan tempat tinggal atau unit kerja lainnya. Dan juga bangunan klinik harus memenuhi persyaratan lingkungan sehat sesuai ketentuan peraturan perundangundangan. Bangunan klinik juga harus memperhatikan fungsi, keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam pemberian pelayanan serta perlindungan dan keselamatan bagi semua orang termasuk penyandang cacat, anak-anak dan orang usia lanjut. Bangunan klinik paling sedikit terdiri atas:

1. Ruang pendaftaran/ruang tunggu.

2. Ruang konsultasi.
3. Ruang administrasi.
4. Ruang obat dan bahan habis pakai untuk klinik yang melaksanakan pelayanan farmasi. Ruang tindakan.
5. Ruang/pojok asi.
6. Kamar mandi/wc; dan 8) Ruangan lainnya sesuai kebutuhan Peraturan Menteri Kesehatan (09, 2014)

2.1.8 Peralatan Klinik

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI (09, 2014) menyatakan bahwa :

“Klinik harus dilengkapi dengan peralatan medis dan nonmedis yang memadai sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Peralatan medis dan nonmedis harus memenuhi standar mutu, keamanan, dan keselamatan. Selain memenuhi standar, peralatan medis juga harus memiliki izin edar sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan. Peralatan medis yang digunakan di klinik harus diuji dan dikalibrasi secara berkala oleh institusi penguji atau pihak 13 pengkalibrasi yang berwenang untuk mendapatkan surat kelayakan alat. Peralatan medis yang menggunakan radiasi pengion harus mendapatkan izin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Penggunaan peralatan medis untuk kepentingan penegakan diagnosis, terapi dan rehabilitasi harus berdasarkan indikasi medis.”

2.1.9 Ketenagaan Klinik

Berdasarkan (Permenkes RI No.9, 2014) menyatakan bahwa :

“Pimpinan klinik pratama adalah seorang dokter atau dokter gigi. Pimpinan klinik utama adalah dokter spesialis atau dokter gigi spesialis yang memiliki kompetensi sesuai dengan jenis kliniknya. Pimpinan klinik sebagaimana dimaksud pada ayat dan ayat merupakan penanggung jawab klinik dan merangkap sebagai pelaksana pelayanan. Tenaga medis pada klinik pratama minimal terdiri dari 2 (dua) orang dokter dan/atau dokter gigi. Lain hal nya

dengan klinik utama, minimal harus terdiri dari 1 (satu) orang dokter spesialis dari masing-masing spesialisasi sesuai jenis pelayanan yang diberikan. Klinik utama dapat mempekerjakan dokter dan/atau dokter gigi sebagai tenaga pelaksana pelayanan medis. Dokter atau dokter gigi sebagaimana dimaksud di atas harus memiliki kompetensi setelah mengikuti pendidikan atau pelatihan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh klinik. Jenis, kualifikasi, dan jumlah tenaga kesehatan lain serta tenaga non kesehatan disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis pelayanan yang diberikan oleh klinik. Setiap tenaga medis yang berpraktik di klinik harus mempunyai surat tanda registrasi dan surat izin praktik (SIP) sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan. Begitu juga tenaga kesehatan lain yang bekerja di klinik harus mempunyai surat izin sebagai tanda registrasi/ surat tanda registrasi dan surat izin kerja (SIK) atau surat izin praktik apoteker (SIPA) sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di klinik harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar prosedur operasional, standar pelayanan, etika profesi, menghormati hak pasien, mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien. dan juga klinik dilarang mempekerjakan tenaga kesehatan warga negara asing”

2.2 Stres Kerja

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah respon individu terhadap seseorang yang ada pada pekerjaan yang dapat menyebabkan seseorang yang tidak berfungsi secara optimal dan reaksi yang dtimbulkan dapat terjadi yaitu dapat berupa reaksi fisik, psikologi atau tingkah laku.

Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila saran dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, dia akan mengalami stress.

Selanjutnya menurut Fathoni dalam Salam (2012:13) mengatakan bahwa “Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya.” Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang disebut stress kerja adalah ketidak seimbangan antara tuntutan pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat menimbulkan tekanan, stress kerja dapat dibagi menjadi pemicu bagi karyawan untuk menjadi sulit dalam proses berpikir, peningkatan ketegangan pada emosi, serta kecemasan yang kronis.

2.2.2 Faktor-faktor Penyebab Stres

Menurut Dwiyantri dalam Alfafa (2012:12) terdapat dua faktor penyebab atau sumber munculnya stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal. Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedangkan faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa atau pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri. Faktor-faktor kedua tersebut tidak secara langsung berhubungan dengan kondisi pekerjaan namun, karena dampak yang ditimbulkan pekerjaan cukup besar, maka faktor pribadi ditempatkan sebagai sumber penyebab munculnya stres.

Menurut Wahjono (2010:110) ada beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai faktor-faktor penyebab stres kerja :

1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi, ketidakpastian juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan

13 dalam sebuah organisasi. Bentuk-bentuk ketidakpastian lingkungan ini antara lain ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politik, ketidakpastian teknologi, dan ketidakpastian keamanan.

2. Faktor Organisasi

Beberapa faktor organisasi yang menjadi sumber penyebab stres antara lain:

- a. Tuntutan tugas dalam hal desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.
- b. Tuntutan peran yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam sebuah organisasi.
- c. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain seperti kurangnya dukungan sosial dan buruknya hubungan antar pribadi para karyawan.
- d. Struktur organisasi yang menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi individu dalam pengambilan keputusan.

3. Faktor Individu

Faktor individu menyangkut dengan faktor-faktor dalam kehidupan pribadi individu. Faktor tersebut di antara lain persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian bawaan. Ketika penyebab stres ditinjau 14 secara individual, maka dapat diketahui bahwa stres merupakan fenomena yang bertumpuk-tumpuk dari beberapa faktor-faktor di atas.”.

Ada 3 faktor penyebab sumber stres kerja yaitu lingkungan, organisasi, individu (Robbins dan Judge, 2008:371-372):

a. Faktor Lingkungan

Pertama, selain memengaruhi desain struktur sebuah organisasi, ketidakpastian lingkungan juga memengaruhi tingkat stres para karyawan dalam organisasi. Kedua, perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi memburuk, orang merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka. Perubahan teknologi adalah faktor lingkungan ketiga, yang dapat menyebabkan stres. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat keterampilan dan pengalaman seorang karyawan jadi usang dalam waktu singkat, komputer, sistem robotik, otomatisasi, dan berbagai bentuk inovasi teknologis lain yang serupa merupakan ancaman bagi banyak orang dan membuat mereka stres.

b. Faktor Organisasi

Tidak sedikit faktor di dalam organisasi yang dapat menyebabkan stres. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang mepet, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan tidak peka, dan rekan kerja yang tidak menyenangkan adalah beberapa diantaranya. Faktor-faktor tersebut dikelompokkan menjadi tuntutan tugas, peran :

1. Tuntutan tugas

Adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual (otonomi, 15 keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik pekerjaan.

2. Tuntutan peran

Berkaitan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran tertentu yang dimainkannya dalam organisasi. Konflik peran menciptakan ekspektasi yang mungkin sulit untuk diselesaikan atau dipenuhi. Beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada. Ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus mereka lakukan.

c. Faktor Individu

Seseorang biasanya bekerja sekitar 40 sampai 50 jam seminggu. Tetapi, pengalaman dan masalah yang dihadapi orang dalam waktu 120 jam lebih di luar jam kerja setiap minggunya dapat terbawa ke dunia kerja. Karena itu, kategori terakhir meliputi faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan. Faktor-faktor ini terutama adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang. Survei-survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang sangat mementingkan hubungan keluarga dan pribadi. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya hubungan, dan kesulitan masalah disiplin dengan anak-anak adalah beberapa contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan, yang lalu terbawa sampai ke tempat kerja. Masalah ekonomi

karena pola hidup yang lebih besar pasak dari pada tiang adalah kendala pribadi lain yang menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka.

Kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stress menurut (Priansa & Suwanto, 2011, 255). Setiap kondisi pekerjaan bisa saja menyebabkan stress tergantung pada karyawan itu sendiri. Meskipun stress dapat diakibatkan oleh hanya satu stressor, biasanya karyawan mengalami stress karena kombinasi stressor.

Menurut Robbins dalam Timangratuogi (2012:24) ada tiga sumber utama stres yaitu :

1. Faktor Kondisi Global

Keadaan lingkungan yang tidak menentu akan dapat menyebabkan pengaruh stres, dalam faktor lingkungan terdapat hal yang dapat menimbulkan stress yaitu ekonomi, teknologi. Perubahan siklus bisnis akan menyebabkan ketidakpastian ekonomi. Bila ekonomi perusahaan menurun pegawai akan mencemaskan keamanan mereka. Ketidakpastian teknologi dapat menyebabkan stress karena inovasi-inovasi baru dapat membuat beban bagi karyawan sehingga karyawan harus mempelajari teknologi yang ada, jika suatu perusahaan mempunyai suatu aplikasi sistem baru maka perlu adanya pelatihan yang berguna untuk menambah wawasan karyawan dalam melakukan input data.

2. Faktor Lingkungan

Faktor-faktor organisasi yang dapat menimbulkan stress adalah :

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.

b. Tuntutan Tugas

Dalam hal ini karyawan juga dituntut untuk melaksanakan double job yang telah diembannya dalam mencapai kesuksesan organisasi, 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.

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.

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.

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. Dalam hal karakter pribadi juga dapat menyebabkan bagaimana seorang karyawan dapat mengerjakan suatu pekerjaan jika disertai sebuah masalah dalam pribadinya.

Menurut Greenwood III dan Greenwood Jr (dalam Yusuf, 2004) faktor-faktor yang mengganggu kestabilan (stres) organisme berasal dari dalam maupun luar. Faktor yang berasal dari dalam diri organisme adalah :

a. Faktor Biologis

Stressor biologis meliputi faktor-faktor genetik, pengalaman hidup, ritme biologis, tidur, makanan, postur tubuh, kelelahan, penyakit.

b. Faktor Psikologis

Stressor psikologis meliputi faktor persepsi, perasaan dan emosi, situasi, pengalaman hidup, keputusan hidup, perilaku dan melarikan diri.

c. Faktor Lingkungan (luar individu).

Stressor lingkungan ini meliputi lingkungan fisik, biotik dan sosial.

2.2.3 Dampak Stres

Dampak atau akibat dari stress bisa dilihat pada tiga aspek yaitu :

Robbins dalam Alfafa (2012:18) juga mengemukakan ada 3 kategori dampak yang timbul akibat stres kerja:

a. Gejala Fisiologi

Kebanyakan perhatian dini atas stres diarahkan pada gejala fisiologis. Ini terutama karena topik itu diteliti oleh spesialis dari ilmu kesehatan medis. Riset ini 17 memandu pada kesimpulan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, peningkatan laju detak jantung dan pernafasan meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

b. Gejala Psikologi Stres

Dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan itulah efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stres itu. Tetapi stres muncul dalam keadaan psikologis lain misalnya berupa kegelisahan, kebosanan, agresif, kelesuan depresi, kelelahan, kekecewaan, kehilangan kesabaran, mudah marah dan suka menunda-nunda pekerjaan.

c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang dikaitkan dengan perilaku mencakup perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatkan merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan sulit tidur.

2.2.4 Cara Menghilangkan Sumber Stres

Cara menghilangkan sumber stress ditempat kerja menurut Sopiah (2008:92) antara lain :

a. *Remove the stressor*

Ada banyak cara untuk menghilangkan stress ditempat kerja. Salah satu solusi terbaik adalah dengan memberdayakan para pegawai sehingga mereka memiliki control yang lebih atas pekerjaan dan lingkungan pekerjaan mereka. Menghilangkan atau mengurangi stressor yang menyebabkan time based conflict.

b. *With drawing from the stressors*

Karyawan biasanya mengalami stress ketika tinggal dan bekerja dalam kultur yang berbeda. Tidak cukup dengan pendapat dan harapan yang umum. Perlu waktu dan keinginan yang kuat agar mampu beradaptasi dengan cepat terhadap lingkungan baru.

c. *Changing stress perceptions*

Tingkat stress yang dialami karyawan dalam situasi yang sama mungkin dapat berbeda antara satu individu dengan yang lain. Hal ini disebabkan adanya perbedaan persepsi. Oleh karena itu sebenarnya stress dapat diminimalkan melalui perubahan persepsi atas situasi yang ada.

2.2.5 Penelitian yang Relevan

1. Devi Liliana (2017) analisis faktor dari variabel kerja berlebihan, tekanan atau desakan waktu, ketidaksesuaian pekerjaan dan tanggung jawab, perbedaan

nilai individu, konflik antar teman perubahan tipe pekerjaan dan frustrasi kerja dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Terbentuk 4 faktor yang menyebabkan stress kerja pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cakranegara yaitu :

- a. Terdiri dari perbedaan nilai individu, kondisi organisasi yang kurang baik.
 - b. Tuntutan tugas yang berlebihan dan konflik antar teman.
 - c. Terdapat desakan atau tekanan waktu dan buruknya kualitas atasan.
2. Wahyu Firmansyah SE (2019) Berdasarkan hasil penelitian bahwa dukungan sosial, kepribadian dan konflik peran berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Dalam hasil penelitian ini dukungan sosial mempunyai pengaruh yang negatif terhadap stres kerja, sehingga dukungan dari teman, lingkungan sekitar, keluarga bahkan perhatian dari atasan sangat penting dalam memberikan penurunan stres kerja. Demikian juga perlu diberikan ruangan khusus bagi karyawan untuk berbagi suka dan duka dalam mencurahkan semua yang ada dibenak karyawan, serta 8 membicarakan masalah yang terjadi diantara karyawan, sehingga dengan mencurahkan tersebut akan mendapatkan solusi yang tepat dan membuat karyawan tetap bekerja dengan baik.
3. Aditya Wardhana, SE, Msi, MM. 2018 Terdapat enam faktor yang secara berurutan dari perhitungan component matrix berdasarkan loading factor tertinggi yaitu: waktu dan peralatan kerja sebesar 89,2%, masalah keluarga

sebesar 86,6%, balas jasa sebesar 83,7%, beban kerja sebesar 79,3%, konflik kerja sebesar 77,3%, dan sikap pimpinan sebesar 64,4%.