

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Bedasarkan (Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit) adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan menurut (*World Health Organization*) rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna yang komperhensif berupa penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

2.1.2 SDM Rumah Sakit

Bedasarkan (Permenkes Nomor 3 Tahun 2020), rumah sakit umum mempunyai kategori sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga medis, tenaga psikologi klinis, tenaga keperawatan, tenaga kebidanan, tenaga kefarmasian, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, tenaga gizi, tenaga keterampilan fisik, tenaga keteknisan medis, tenaga teknik biomedika, tenaga kesehatan lain, dan tenaga non kesehatan.

Menurut (Rivai, 2008) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai ilmu dan seni mengatur proses penyalahgunaan sumber daya manusia

dan sumber daya lainnya secara efisien, efektif dan produktif merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan tertentu.

2.2 Perawat

2.2.1 Definisi Perawat

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Menteri Kesehatan RI, 2019). Orang yang telah menyelesaikan pendidikan professional keperawatan, dan diberi kewenangan untuk melaksanakan peran serta fungsinya (Wardhono, 2008).

2.2.2 Peran Perawat

Menurut (Lokakarya, 1996), peran perawat adalah sebagai pelaksana pelayanan keperawatan, pengelola pelayanan keperawatan dan institusi pendidikan, sebagai pendidik dalam keperawatan, peneliti dan pengembangan keperawatan. Hal ini dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar profesi keperawatan dan bersifat konstan. Adapun peran perawat menurut (Lokakarya, 1996) yaitu :

- a. Peran perawat sebagai Educator (Pendidik) merupakan dasar dari Health Education yang berhubungan dengan semua tahap kesehatan dan tingkat pencegahan. Selain itu juga perawat harus mampu memberikan pendidikan kesehatan pada pasien dan keluarga terkait pencegahan penyakit, pemulihan, menyusun program *Health Education* serta perawat memberikan informasi tentang kesehatan.

- b. Peran perawat sebagai Pengamat Kesehatan artinya perawat harus melaksanakan pengawasan terhadap perubahan yang terjadi pada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat terkait dengan masalah kesehatan melalui kunjungan ke rumah, pertemuan, melakukan observasi dan pengumpulan data.
- c. Peran perawat sebagai Koordinator Pelayanan Kesehatan yaitu perawat yang mengkoordinir seluruh kegiatan upaya pelayanan kesehatan masyarakat dalam lingkup rumah sakit, puskesmas, maupun tempat layanan kesehatan lainnya untuk mencapai tujuan kesehatan dengan bekerjasama dengan tim kesehatan lainnya.
- d. Peran perawat sebagai Pembaharu yaitu perawat harus berperan sebagai inovator terhadap individu, keluarga dan masyarakat dalam merubah perilaku serta pola hidup yang sangat berkaitan dengan pelaksanaan dan pemeliharaan kesehatan.
- e. Peran perawat sebagai Pengorganisir Pelayanan Kesehatan, perawat memberikan motivasi atau dukungan untuk meningkatkan keikutsertaan individu, keluarga, dan kelompok dalam upaya pelayanan kesehatan.
- f. Peran perawat sebagai *Role Model* merupakan perilaku yang ditampilkan oleh perawat sehingga dapat dijadikan sebagai patuhan atau contoh bagi individu, keluarga, masyarakat maupun lingkungan dimana perawat berada.
- g. Peran perawat sebagai Fasilitator, merupakan tempat bagi masyarakat untuk bertanya mengenai pencegahan masalah kesehatan, sehingga

diharapkan perawat dapat memberikan solusi mengatasi masalah kesehatan yang dihadapi.

- h. Peran perawat sebagai Pelaksana (*Care Giver*) yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat berupa sauhan keperawatan yang komprehensif yang meliputi pemberian asuhan keperawatan, memberikan bantuan langsung kepada individu atau pasien dan keluarga atau masyarakat yang mengalami masalah dengan kebutuhan rasa aman.

2.3 Stres Kerja

2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja sebagai kondisi yang dinamis dimana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti (Robbins, 2007).

2.3.2 Jenis Stres Kerja

Menurut (Abdul Nasir dan Abdul Muhith, 2011) jenis stres ada dua, yaitu stres baik dan stres buruk:

1. Stres yang baik (*eustres*) adalah sesuatu yang positif. Stres dikatakan baik apabila seseorang mencoba untuk memenuhi tuntutan baik menjadikan orang lain maupun dirinya sendiri mendapatkan sesuatu yang baik dan berharga
2. Stres yang buruk (*distres*) adalah stres yang bersifat negatif. *Distress* dihasilkan dari sebuah proses yang memaknai sesuatu yang buruk,

3. dimana respon yang digunakan selalu negatif dan ada indikasi mengganggu integritas diri sehingga bisa diartikan sebagai sebuah ancaman.

2.3.3 Tingkat Stres

Menurut (Patricia A. Potter, 2005) Stres dibagi menjadi tiga tingkatan, antara lain:

1. Ringan

Stres dikatakan ringan jika stres yang dialami seseorang teratur dan tidak menyebabkan gangguan atau perubahan dalam hidupnya dan hanya berlangsung beberapa menit atau jam saja. Tanda dan gejalanya sedikit tegang dan was-was.

2. Sedang

Stres dikatakan sedang jika stres yang muncul berlangsung lebih lama dari pada tingkat ringan, dan berlangsung beberapa jam setiap hari. Tanda dan gejalanya yaitu mulai kesulitan untuk tidur, sering menyendiri dan tegang.

3. Berat

Stres dikatakan berat jika berlangsung beberapa minggu sampai beberapa tahun dan bersifat situasi kronis. Pada situasi ini individu sudah mulai ada gangguan fisik dan mental.

2.3.4 Gejala-Gejala Stres

Menurut (Luk Zuyina Lukaningsih dan Siti Bandiyah, 2011) terdapat dua aspek dalam stres, yaitu:

a. Gejala Fisik

Gejala fisik yang ditimbulkan akibat stres dapat berupa jantung berdebar, nafas sangat cepat, dan memburu atau terengah-engah, mulut kering, lutut gemetar, suara menjadi serak, perut melilit, nyeri kepala seperti diikat, berkeringat banyak, merasa gerah, panas, otot tegang.

b. Gejala Psikis

Cemas, resah, gelisah, sedih, depresi, curiga, fobia, bingung, salah paham, agresi, labil, jengkel, marah, lekas panik, cermat secara berlebihan.

Menurut (Robbins & Coulter, 2010) mengungkapkan tentang gejala-gejala stres sebagai berikut:

a. Fisik

Perubahan dalam metabolisme, bertambahnya detak jantung dan napas, naiknya tekanan darah, sakit kepala, dan potensi serangan jantung.

b. Perilaku

Perubahan dalam produktivitas, ketidakhadiran, perputaran kerja, perubahan pola makan, peningkatan konsumsi alkohol atau rokok, berbicara cepat, gelisah, dan gangguan tidur.

c. Psikologis

Ketidakpuasan kerja, tekanan, kecemasan, lekas marah, kebosanan, dan penundaan.

Gejala stres juga diungkapkan oleh (Robbins dan Timothy 2016) tentang gejala stres meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Gejala fisiologis

Stres dapat menciptakan perubahan didalam metabolisme, meningkatkan fungsi jantung dan tingkat pernapasan dan tekanan darah, membawa sakit kepala, serta menimbulkan serangan jantung.

b. Gejala psikologis

Stres memperlihatkan dirinya sendiri dalam keadaan psikologis seperti ketegangan, kecemasan, sifat lekas marah, kebosanan dan penundaan.

c. Gejala perilaku

Gejala stres yang terkait dengan perilaku meliputi penurunan dalam produktivitas, ketidakhadiran, dan tingkat perputaran karyawan, demikian pula dengan perubahan dalam kebiasaan makan, meningkatnya merokok atau konsumsi alkohol, pidato yang cepat dan gelisah, dan gangguan tidur.

2.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja timbul karena adanya hubungan interaksi dan komunikasi antara individu dan lingkungannya. Selain itu, stres muncul karena adanya jawaban individu yang berwujud emosi, fisiologis, dan pikiran terhadap kondisi, situasi, atau peristiwa yang meminta tuntutan tertentu terhadap diri individu dalam pekerjaannya (Wijono, 2015:168).

Menurut (Munandar, 2008) dalam psikologi, faktor-faktor yang mempengaruhi stres adalah:

1. Tuntutan tugas

- 1) *Shift* kerja

Shift kerja adalah pembagian waktu kerja berdasarkan waktu tertentu. Sistem shift merupakan suatu sistem pengaturan kerja yang memberi peluang untuk memanfaatkan keseluruhan waktu yang tersedia untuk mengoperasikan pekerjaan. Sistem *shift* digunakan sebagai sebuah cara yang paling memungkinkan untuk memenuhi tuntutan akan kecenderungan semakin meningkatnya permintaan barang-barang produksi (Munchinsky, 1999).

- 2) Beban kerja

Beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tidak

menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja (Munandar, 2008).

2. Peran individu dalam organisasi

Setiap pekerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus ia lakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan atasannya. Namun demikian, pekerja tidak selalu berhasil memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah sehingga hal ini merupakan pembangkit stress yang meliputi konflik peran dan ketidakjelasan kerja (Komara, 2012).

3. Pengembangan karir

Pengembangan karir merupakan pembangkit stres yang potensial yang mencakup ketidak pastian pekerjaan, promosi yang berlebih atau promosi yang kurang (Komara, 2012).

4. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan yang buruk dengan atasan, rekan kerja dan bawahan dalam bekerja dapat memicu timbulnya stres dan absenteisme dalam bekerja (Komara, 2012).

5. Struktur dan iklim organisasi

Faktor stres yang dikemukakan dalam kategori ini berpusat pada sejauh mana tenaga dapat terlibat atau berperan serta dan pada support sosial. Kurangnya peran serta atau partisipasi dalam keputusan berhubungan dengan suasana hati dan perilaku negatif (Komara, 2012).

6. Tuntutan dari luar organisasi

Kategori pembangkit stres potensial ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja dalam satu organisasi, dengan demikian memberi tekanan pada individu. Namun perlu diketahui bahwa peristiwa pribadi dapat meringankan akibat dari pembangkit stres organisasi. Jadi support sosial berfungsi sebagai bantal penahan stres (Komara, 2012).

7. Ciri-ciri individu

Stres ditentukan pula oleh individunya sendiri, sejauh mana ia melihat situasinya sebagai penuh stres (Komara, 2012).

1) Kepribadian

Faktor-faktor dalam diri individu berfungsi sebagai faktor pengaruh antara rangsangan dari lingkungan yang merupakan pembangkit stres potensial dengan individu.

2) Masa kerja

Masa kerja mempunyai potensial untuk terjadinya stres yang memberikan reaksi sepanjang waktu dan terhadap perubahan intensitas stres, baik masa kerja yang sebentar ataupun lama dapat menjadi pemicu terjadinya stres.

3) Umur

Tingkat stres juga mempengaruhi umur termasuk remaja, karena para remaja memilih lebih banyak kegiatan dan tidak tersedianya

waktu yang cukup untuk mengurus hal lain yang menarik perhatian mereka.

4) Pendidikan

Pendidikan berpengaruh pada tingkat pengalaman stres. Tingkat pendidikan yang rendah memungkinkan mengalami tingkat stres yang lebih tinggi.

Menurut (Robbins & Judge, 2008) ada tiga faktor yang menjadi pemicu terjadinya stres kerja yaitu:

a. Faktor lingkungan

Ada beberapa faktor yang mendukung faktor lingkungan yaitu:

1) Ketidakpastian Ekonomi

Bila perekonomian menurun, orang akan menjadi semakin cemas dengan kesejahteraan mereka.

2) Ketidakpastian Politik

Situasi politik yang tidak menentu akan mengakibatkan munculnya stres.

3) Ketidakpastian Teknologi

Kemajuan teknologi dapat membantu kinerja karyawan, namun jika teknologi yang digunakan tidak optimal akan membuat keterampilan dan pengalaman karyawan semakin ketinggalan zaman, sehingga perlu melakukan penyesuaian kembali.

b. Faktor Organisasi

Ada tiga faktor yang dapat menimbulkan stres kerja dalam organisasi yaitu:

1) Tuntutan tugas

Hal ini merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan pekerjaan. Tuntutan tugas meliputi desain pekerjaan, kondisi pekerjaan, dan tata letak fisik pekerjaan. Kondisi pekerjaan terlalu penuh sesak atau selalu terganggu oleh suara bising dapat menimbulkan stres.

2) Tuntutan peran

Hal ini berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang sebagai fungsi dari peran yang akan dijalankannya dalam organisasi. Ambiguitas peran tercipta apabila pegawai tersebut tidak memahami perannya dengan jelas dan tidak yakin dengan apa yang seharusnya dilakukan.

3) Tuntutan antarpribadi

Hal ini berkaitan dengan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain dalam organisasi. Terjadi ketika kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menyebabkan stres kerja.

4) Struktur organisasi

Hal ini dapat terjadi ketika adanya aturan kerja yang berlebihan dan tidak adanya partisipasi dalam pengambilan keputusan.

5) Kepemimpinan organisasi

Gaya kepemimpinan yang otoriter dapat menimbulkan stres kerja.

c. Faktor individu

1) Keluarga

Permasalahan dalam keluarga seperti tidak harmonisnya hubungan antara suami istri, kemudian tidak harmonisnya hubungan dengan anak dapat menimbulkan stres kerja.

2) Ekonomi

Tingkat penghasilan seseorang dan ketidak mampuan seseorang dalam mengelola keuangan juga dapat menjadi pemicu dari stres.

3) Kepribadian

Stres juga dapat terjadi berasal dari kepribadian seseorang yaitu bagaimana seseorang tersebut bisa menerima segala perubahan dan tuntutan dari pekerjaan.

(Handoko, 2001:201) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah:

- a. Beban kerja yang berlebihan
- b. Tekanan dan desakan waktu
- c. Kualitas supervise yang jelek
- d. Iklim politis yang tidak aman
- e. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- f. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

- g. Kemenduaan peranan (*role ambiguity*)
- h. Frustrasi
- i. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- j. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
- k. Berbagi bentuk perubahan

Stres karyawan juga dapat disebabkan masalah-masalah yang terjadi di luar organisasi atau perusahaan. Penyebab stres “*off-the-job*” antara lain:

- a. Kekuatan finansial
- b. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
- c. Masalah-masalah fisik
- d. Masalah-masalah perkawinan (seperti perceraian)
- e. Perubahan-perubahan yang terjadi ditempat tinggal
- f. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara.

2.3.6 Dampak Stres Kerja

Menurut (Handoko, 2012) akibat dari stres kerja yaitu:

1. Prestasi kerja akan menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan
2. Karyawan tidak mampu untuk mengambil keputusan
3. Perilaku karyawan tidak teratur
4. Karyawan menjadi sakit dan putus asa
5. Karyawan akan keluar (*turnover*) atau melarikan diri dari pekerjaan

2.3.7 Aspek-Aspek Stres Kerja

Aspek-aspek stres (Sarafino & Smith, 2012) membagi aspek-aspek stres menjadi tiga, yaitu:

1. Aspek biologis

Aspek biologis dari stres yaitu berupa gejala fisik. Gejala fisik dari stres yang dialami individu antara lain sakit kepala, gangguan tidur, gangguan pencernaan, gangguan makan, gangguan kulit, dan produksi keringat yang berlebihan. Disamping itu gejala fisik lainnya juga ditandai dengan adanya otot-otot tegang, pernafasan dan jantung tidak teratur, gugup, cemas, gelisah, perubahan nafsu makan, maag, dan lain (Wilkinson, 2007).

2. Aspek psikologis

Aspek psikologis stres yaitu berupa gejala psikis. Gejala psikis dari stres antara lain:

- 1) Gejala kognisi (pikiran)

Kondisi stres dapat mengganggu proses pikir individu. Individu yang mengalami stres cenderung mengalami gangguan daya ingat, perhatian, dan konsentrasi.

- 2) Gejala emosi kondisi stres dapat mengganggu kestabilan emosi individu. Individu yang mengalami stres akan menunjukkan gejala mudah marah, kecemasan yang berlebihan terhadap segala sesuatu, merasa sedih, dan depresi.

3. Aspek sosial

Gejala tingkah laku kondisi stres dapat mempengaruhi tingkah laku sehari-hari yang cenderung negatif sehingga menimbulkan masalah dalam hubungan interpersonal. Gejala tingkah laku yang muncul adalah sulit bekerja sama, kehilangan minat, tidak mampu rileks, mudah terkejut atau kaget, kebutuhan seks, obat-obatan, alkohol dan merokok cenderung meningkat.

Tingkatan stres pada instrument ini berupa ringan, sedang, berat. Dikatakan ringan (nilainya 35-70), sedang (nilainya 71-105), berat (nilainya >105). Pernyataan tersebut terdiri atas beberapa aspek yaitu aspek biologis, aspek psikologis, aspek sosial (Nursalam, 2014b).