

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan rawat darurat (Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44, 2009). Pelayanan bermutu antara pasien dan pemberi pelayanan (provider) disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan, petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 2010).

Rumah sakit yang bergerak dalam bidang jasa yang dituntut dapat memberikan pelayanan prima agar citra layanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Sebagai industri jasa, peran sumber daya manusia menjadi sangat penting dan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu pelayanan di rumah sakit. Salah satu SDM terpenting dalam rumah sakit adalah perawat, karena selain jumlahnya dominan yang mencapai 55%-65%, perawat juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus

selama 24 jam kepada pasien setiap hari. Oleh karena itu pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit. Sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Yani, 2007).

Keperawatan adalah kegiatan pemberian asuhan kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik dalam keadaan sakit maupun sehat (UU RI No. 38, 2014). Perawat memiliki peran dalam pergerakan pelayanan dan berinteraksi dengan pasien secara langsung serta memiliki fungsi untuk mendukung pelayanan medik berupa pelayanan keperawatan, pelayanan rontgen, dan pelayanan penunjang lainnya sehingga jam kerja dan tugas perawat lebih banyak dibanding tenaga lain (Subanegara, 2005). Manajemen keperawatan adalah suatu proses bekerja melalui anggota staf keperawatan untuk memberikan asuhan keperawatan secara profesional (Nursalam, 2007). Proses manajemen keperawatan sejalan dengan proses keperawatan sebagai satu metode pelaksanaan asuhan keperawatan secara profesional, sehingga diharapkan keduanya dapat saling mendukung. Proses keperawatan sebagaimana manajemen keperawatan terdiri atas pengumpulan data, identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi hasil (Nursalam, 2013).

Stres kerja adalah ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan – tuntutan pekerjaannya sehingga merasa tidak nyaman dan tidak tenang. Stres yang dialami seseorang mengakibatkan melemahnya penyedia hormon adrenalin dan daya tahan tubuh (Mulyati & Aiyub, 2018). Jadi, bila seseorang mengalami stres

kerja, maka orang tersebut akan mudah sakit. Selain itu produktivitas atau prestasi kerja menurun sehingga akan memberi dampak negatif terhadap unit kerja atau tempat orang tersebut bekerja (Zulfan & Wahyuni, 2012). Menurut *National Safety Council* (2013), sumber-sumber stres kerja antara lain faktor lingkungan, organisasional, serta faktor individu. Stres kerja yang berhubungan dengan faktor lingkungan dapat berupa kondisi fisik, manajemen rumah sakit maupun hubungan sosial di lingkungan rumah sakit. Sementara stres kerja yang dipengaruhi faktor organisasi dapat berupa masalah politik, komunikasi, kelebihan peraturan dan regulasi, kurang aktivitas pengembangan karier dan perubahan tanpa arah strategis yang jelas. Kemudian stres kerja yang dipengaruhi faktor individu dapat berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi, masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakter yang melekat dalam diri seseorang.

Perawat merupakan mayoritas profesional kesehatan yang bekerja di rumah sakit dengan tuntutan kerja tinggi (Maria et al, 2010). Tugas dan tanggungjawab besar yang diberikan, dipastikan menimbulkan stres kerja pada perawat. Hal ini diperkuat dengan hasil riset terhadap 26 jenis pekerjaan yang dilakukan oleh (Johnson et al, 2005) di United Kingdom, ditemukan profesi perawat termasuk pekerjaan yang penuh stres. Bahkan pekerjaan ini merupakan pekerjaan yang mengalami stres kerja diatas rata-rata dan lebih cenderung menderita kelelahan secara emosional atau yang dikenal dengan istilah *burnout* (Khan, 1993). Perawat rentan terkena stres. Stres yang dialami perawat dapat disebabkan oleh beberapa faktor penyebab seperti beban kerja yang berlebihan, konflik dengan dokter, konflik dengan sejawat, menghadapi pasien sekarat dan meninggal, kurang

dukungan, persiapan yang tidak kuat, dan pengobatan yang tidak pasti (Cai, dkk, 2008).

Stres kerja yang dialami perawat akan mempengaruhi kinerjanya yang pada akhirnya akan berdampak pada pelayanan kesehatan kepada pasien. Kondisi yang mencakup tuntutan dari masyarakat yang tinggi ditambah tekanan dari lingkungan kerja termasuk pimpinan dapat menyebabkan perawat mengalami stres kerja (Rasmun, 2004). Pelayanan kesehatan yang kontinu dan sistematis serta peran dan tuntutan yang banyak sering memunculkan kondisi yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat, sehingga dapat menurunkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Selain itu, beberapa faktor dalam pekerjaan seperti faktor beban kerja, hubungan interpersonal dan shift kerja yang berlangsung lama juga dapat menurunkan kualitas kerja. Berry dan Lilly (1998) mengutip hasil penelitian Wolfgang terhadap perawat, dokter, dan ahli farmasi yang menemukan bahwa pekerjaan perawat memiliki tingkat stres paling tinggi. Hasil studi Cushway (1996) melaporkan bahwa adanya kecenderungan perawat profesional mengatasi stres kronis dan kelelahan.

Hasil penelitian dari (Mo, et al., 2020) menyatakan bahwa dari 180 perawat, 39,91% mengalami stres kerja. Hasil penelitian (Baye, Demeke, Birhan, Semahegn, & Birhanu, 2020) menyatakan dari 367 perawat, 66,2% mengalami stres kerja. Hasil penelitian dari (Mulyati & Aiyub, 2018) menyatakan dari 92 perawat, 38% mengalami stres kerja. Hasil survey yang dilakukan oleh Persatuan Perawat Nasional Indonesia pada tahun 2006 menyatakan bahwa sebanyak 50,9% perawat Indonesia mengalami stres kerja dengan keluhan sering pusing, lelah,

tidak ada istirahat yang hal itu disebabkan oleh beban kerja yang terlalu tinggi dan pekerjaan yang menyita waktu.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa menurunnya kualitas kinerja perawat disebabkan karena stres kerja yang semakin tinggi. Dampak dari stres kerja yang semakin tinggi mengakibatkan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien tidak maksimal, meningkatkan risiko kesalahan medis, dan menurunnya kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh sebab itu, stres kerja sangat mempengaruhi kualitas dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh perawat dalam menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman. Banyak hal yang diakibatkan oleh stres kerja selain bagi perawat, organisasi, atau Rumah Sakit yaitu juga berdampak pada kepuasan pasien dalam mendapatkan perawatan yang maksimal. Dengan menurunkan stres kerja pada perawat akan membuat kinerja para perawat meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan kepada pasien secara maksimal dan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Jadi perawat merupakan pekerjaan yang memiliki risiko tinggi terdampak stres kerja.

Berdasarkan data sekunder yang saya peroleh dari *survey* 10 sumber pustaka yang menunjukkan bahwa adanya suatu permasalahan pada stres kerja perawat di Rumah Sakit. Oleh sebab itu, penulis mengambil masalah tersebut dimana masalah tersebut berdampak besar bagi sistem pelayanan di rumah sakit. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mengidentifikasi faktor yang menyebabkan stres kerja perawat di Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*.

1.2 Rumusan Masalah

Faktor – faktor apa saja yang menyebabkan stres kerja perawat di Rumah Sakit ?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tentang faktor – faktor yang menyebabkan stres kerja perawat di Rumah Sakit.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor – faktor yang menyebabkan stres kerja perawat di Rumah Sakit.
2. Mengidentifikasi faktor dominan yang menyebabkan stres kerja perawat di Rumah Sakit.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk meneliti tugas akhir, skripsi sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Memperoleh informasi tentang faktor – faktor yang mempengaruhi stres kerja perawat di rumah sakit agar dapat meningkatkan kinerja rumah sakit.

1.4.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hard skill*, dan *soft skill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.