

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Menurut amanah Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, kesehatan diakui sebagai hak asasi manusia yang harus ditegakkan melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan oleh pemerintah, dengan pemberian pelayanan kesehatan yang adil, merata, berkualitas, dan terjangkau kepada seluruh masyarakat. Rumah sakit, sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dalam segala kondisi, sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang menegaskan tanggung jawab rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh. Peran perawat sebagai bagian integral dari fungsi pelayanan di rumah sakit menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sirisha & Sumathy, 2023). Kebutuhan akan perawat sebagai tenaga medis yang lebih banyak dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya menegaskan peran penting perawat dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling banyak kontak atau berhubungan langsung dengan pasien, sehingga dapat dikatakan bahwa perawat merupakan kunci utama dalam pelayanan rumah sakit. Peran *caregiver* yang melekat pada profesi perawat melambangkan pentingnya peran mereka dalam

memberikan perawatan dan pengawasan kepada pasien sepanjang waktu. Selain itu, perawat juga memiliki peran sebagai pendidik, dimana mereka bertugas memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang kesehatan kepada pasien yang sedang dalam masa isolasi, keluarga mereka, dan masyarakat umum (Akanni *et al.*, 2023). Banyak perawat yang mengorbankan urusan pribadi dan keluarga mereka demi merawat pasien yang terkena penyakit. Dalam menjalankan tugas mereka, keselamatan jiwa perawat menjadi prioritas utama. Perasaan kelelahan, baik fisik maupun mental, sering dirasakan oleh perawat memegang peran penting dalam menangani pasien, sehingga aspek stress kerja (*occupational stress*) menjadi hal yang sering dialami.

*Occupational stress* menjadi aspek yang sering muncul, khususnya pada pegawai yang bersentuhan langsung dengan pelayanan publik yang dinamis (Jaracz *et al.*, 2017). Adanya tuntutan kerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan membuat perawat mengalami kelelahan baik fisik dan mental yang berdampak pada peningkatan stres (Sharma *et al.*, 2014). Disisi lain, peningkatan stress kerja akan berdampak pada hal-hal substantif lainnya seperti kinerja organisasi dan tingkat *burn out* yang tinggi, dimana hal tersebut akan memberikan dampak yang kurang baik bagi kualitas layanan publik (Enshassi *et al.*, 2015). Ini menunjukkan bahwa *occupational stress* menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *occupational stress*, seperti *emotional intelligence* (Baharin *et al.*, 2023; Mustafa *et al.*, 2024; Tegegne & Wondimu, 2024), *psychological empowerment* (Mehrabi, 2021; Oh, 2020; Safari

*et al.*, 2020; Wang *et al.*, 2019) dan *workplace spirituality* (Kumar & Kumar, 2014; Wadhera & Bano, 2020) yang menjadi faktor yang dapat menurunkan *occupational stress*. Di sisi lain, masih terdapat hasil penelitian yang menemukan bahwa *emotional intelligence* (Kanellakis *et al.*, 2018; Newton *et al.*, 2016), *psychological empowerment* (Chión, 2022; Mostafa, 2017) dan *workplace spirituality* (Chand & Koul, 2012) malah menjadi faktor yang dapat meningkatkan *occupational stress*, dan terdapat juga temuan yang menemukan bahwa *emotional intelligence* (Aghdasi *et al.*, 2011; Pandey & Singh, 2019), *psychological empowerment* (Chung, 2018; Darus *et al.*, 2016) dan *workplace spirituality* (Ali *et al.*, 2020; Saxena *et al.*, 2020) tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap *occupational stress*. Ini menunjukkan bahwa masih terjadi inkonsistensi dan perdebatan di antara para peneliti mengenai pengaruh *emotional intelligence*, *psychological empowerment* dan *workplace spirituality* terhadap *occupational stress*, sehingga mendorong penulis untuk mengkajinya kembali.

Salah satu yang mempengaruhi *occupational stress* ialah *emotional intelligence* (Baharin *et al.*, 2023; Mustafa *et al.*, 2024; Tegegne & Wondimu, 2024). *Emotional intelligence* merupakan suatu kemampuan mengenali dan mengatur emosi pada diri sendiri dan orang lain di sekitar dan sering kali dianggap memandu pemikiran dan tindakan seseorang (Newton *et al.*, 2016). Seseorang dengan tingkat *emotional intelligence* yang tinggi merupakan orang yang mampu mengatasi konflik dan dapat mengatasi permasalahan pekerjaan (Mahmud *et al.*, 2024). Dengan demikian, stress kerja akan menurun. Hal tersebut juga dibuktikan oleh beberapa riset sebelumnya yang menemukan bahwa

*emotional intelligence* mampu menurunkan *occupational stress* secara signifikan (Baharin *et al.*, 2023; Mustafa *et al.*, 2024; Tegegne & Wondimu, 2024).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi *occupational stress* adalah *psychological empowerment* (Mehrabi, 2021; Oh, 2020; Safari *et al.*, 2020; Wang *et al.*, 2019). Adanya *psychological empowerment* membuat seseorang mampu mengelola keadaan mentalnya dengan baik dalam bekerja (Wagner *et al.*, 2010). Hal tersebut akan mampu menurunkan stres dalam bekerja dikarenakan *psychological empowerment* yang baik membuat pegawai (perawat) mampu mengatasi tekanan dalam pekerjaan (Aggarwal *et al.*, 2022). Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya yang mendokumentasikan bahwa *psychological empowerment* memberikan efek negatif dan signifikan terhadap *occupational stress* (Mehrabi, 2021; Oh, 2020; Safari *et al.*, 2020; Wang *et al.*, 2019).

*Workplace spirituality* juga menjadi elemen penting yang mempengaruhi *occupational stress* (Daniel, 2015; Kumar & Kumar, 2014; Wadhera & Bano, 2020). Tingginya *workplace spirituality* memberikan indikasi bahwa budaya organisasi yang ada mampu membuat pegawai (perawat) bekerja dengan baik (Jalan & Garg, 2022). Pegawai (pegawai) mampu mengelola lingkungan kerja dengan hal-hal yang dapat memperlancar pekerjaan, sehingga stress kerja akan semakin menurun (Baber *et al.*, 2024). Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang menemukan bahwa *workplace spirituality* menjadi elemen yang mampu menurunkan *occupational stress* (Daniel, 2015; Kumar & Kumar, 2014; Wadhera & Bano, 2020).

Penelitian sebelumnya hanya menempatkan *psychological empowerment* dan *workplace spirituality* sebagai prediktor saja (Jalan & Garg, 2022; Nayak *et al.*, 2018). Akan tetapi, penelitian ini mencoba menempatkan *psychological empowerment* dan *workplace spirituality* sebagai mediator dalam hubungan *emotional intelligence* dengan *occupational stress* dalam suatu model dengan pengujian empiris. *Psychological empowerment* yang baik dalam diri seseorang memberikan efek pada perilakunya dalam mengatasi permasalahan kerja dengan tingkat kecerdasan emosional yang baik, sehingga mampu mempengaruhi stres kerja (Gong *et al.*, 2020). Disisi lain, adanya *workplace spirituality* yang baik di lingkungan kerja akan membuat pegawai bertindak sesuai dengan tingkat spiritualitas kerja yang dimilikinya, sehingga mampu meredam hal-hal yang tidak diinginkan dalam bekerja (Monico *et al.*, 2016). Uraian tersebut menunjukkan bahwa *psychological empowerment* dan *workplace spirituality* mampu berperan sebagai mediator hubungan *emotional intelligence* dengan *occupational stress*.

Pengujian model mediator tersebut dilakukan pada para perawat yang bertugas di RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, penulis melihat bahwa secara umum tingkat *occupational stress* tergolong dalam keadaan baik dan stabil. Akan tetapi, masih ada sedikit pegawai yang memiliki *occupational stress* yang tergolong kurang baik, dimana hal tersebut dapat dilihat dari indikator kekesalan yang tergolong kurang baik. Hal tersebut dilihat dari masih adanya sedikit pegawai yang masih melayani pasien dengan rasa

kekesalan. Selain itu, indikator gugup juga tergolong kurang baik, dimana berdasarkan hasil observasi awal penulis, penulis melihat bahwa masih ada sedikit pegawai yang terlihat gugup dalam melayani pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud masih belum begitu optimal.

Elemen lain yang masih belum optimal adalah *emotional intelligence*. Berdasarkan hasil observasi awal penulis pada para perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum tingkat *emotional intelligence* sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang belum optimal, seperti aspek mengetahui emosi rekan dari tingkah laku. Hasil observasi awal penulis melihat bahwa masih terdapat sedikit perawat yang kurang berkolaborasi dalam bekerja melayani pasien, sehingga pegawai-pegawai tersebut kurang mengetahui emosi rekan kerjanya dalam bertugas. Ini menunjukkan bahwa elemen *emotional intelligence* pada para perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud masih belum optimal.

Belum optimalnya *emotional intelligence* juga dibarengi dengan belum optimalnya *psychological empowerment*. Berdasarkan hasil observasi awal penulis pada para perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum tingkat *psychological empowerment* sudah cukup baik, tetapi masih ada aspek yang masih belum begitu baik, seperti aspek arti pekerjaan. Masih terdapat sedikit perawat yang belum begitu memahami arti dari pekerjaannya, sehingga berdampak dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana perawat tersebut masih belum begitu maksimal dalam melayani pasien ataupun masyarakat yang

datang ke rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud elemen *psychological empowerment* masih belum optimal.

Belum optimalnya *psychological empowerment* juga diikuti dengan belum optimalnya elemen *workplace spirituality*. Berdasarkan hasil observasi awal penulis pada para perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud, terlihat bahwa secara umum tingkat *workplace spirituality* sudah cukup baik. Akan tetapi masih terdapat aspek yang kurang optimal/kurang baik, seperti aspek percaya pada rekan kerja. Hal ini dilihat oleh penulis dari masih adanya sedikit pegawai yang kurang berkomunikasi dengan rekan kerjanya, sehingga menimbulkan rasa kurang percaya dalam bekerja. Ini menunjukkan bahwa elemen *workplace spirituality* masih harus dioptimalkan kembali.

Berdasarkan *research gap* dan permasalahan praktis yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Mengeksplorasi Hubungan antara *Emotional Intelligence* dan *Occupational Stress*: Peran Psychological Empowerment dan Workplace Spirituality pada Perawat RSUD dr. Zubir Mahmud.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *psychological empowerment* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud?

2. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *workplace spirituality* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud ?
3. Bagaimana pengaruh *psychological empowerment* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud?
4. Bagaimana pengaruh *workplace spirituality* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud?
5. Bagaimanakah pengaruh *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud?
6. Apakah *psychological empowerment* mampu memediasi hubungan *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud?
7. Apakah *workplace spirituality* mampu memediasi hubungan *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *psychological empowerment* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *workplace spirituality* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *psychological empowerment* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *workplace spirituality* terhadap *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud.
6. Untuk menguji dan menganalisis mediasi *psychological empowerment* pada hubungan *emotional intelligence* dengan *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud.
7. Untuk menguji dan menganalisis mediasi *workplace spirituality* pada hubungan *emotional intelligence* dengan *occupational stress* pada perawat di RSUD dr. Zubir Mahmud.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu sisi teoriti dan sisi praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rujukan bagi para analisis dan akademisi yang ingin mengkaji mengenai *emotional intelligence*, *psychological empowerment*, *workplace spirituality* dan *occupational stress*.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam mengoptimalkan *emotional intelligence*, *psychological empowerment*, *workplace spirituality* dan *occupational stress* bagi pemangku kepentingan di RSUD dr. Zubir Mahmud ataupun ataupun rumah sakit umum pemerintah lainnya.