

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perawat merupakan salah satunya tenaga medis di rumah sakit yang memberikan pelayanan untuk menunjang kesembuhan pasien (Revalicha, 2014). Perawat juga merupakan sumber daya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan, perawat juga merupakan profesi yang memberikan pelayanan yang konstan dan terus menerus selama 24 jam kepada pasien (Siregar, 2017).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan, jelas mempunyai kontribusi yang sangat menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit sehingga setiap upaya untuk meningkatkan kualitas rumah sakit harus juga disertai upaya meningkatkan pelayanan keperawatan (Siregar, 2017). Hasil kerja perawat di rumah sakit dapat dinilai melalui pengamatan langsung yaitu proses pemberian asuhan keperawatan atau laporan dan catatan pasien (dokumentasi) asuhan keperawatan (Simamora, dkk 2019).

Profesi keperawatan dalam melaksanakan tugas merawat pasien dituntut agar mampu meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan siap sedia melayani selama 24 jam, keadaan ini mendorong perawat agar bersikap lebih profesional dan lebih prima. Profesi keperawatan dengan berbagai tuntutan kerja yang tinggi tersebut membutuhkan persiapan fisik, mental, keterampilan, lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Jika faktor-faktor tersebut tidak terpenuhi maka bisa mengakibatkan terjadinya stress kerja (Sulistiyawati, dkk 2019).

Stres kerja adalah stres yang timbul dari tuntutan kerja yang melebihi kemampuan seseorang untuk mengatasinya sehingga dapat menimbulkan berbagai macam reaksi, berupa reaksi fisiologis, psikologis dan perilaku. Stres kerja pada perawat sangat merugikan bagi dirinya maupun organisasinya karena bisa membuat perawat menjadi kelelahan, bersikap kasar, cemas, tekanan darah meningkat, berkurangnya percaya diri, meningkatnya ketidakpuasan terhadap pekerjaan dan menurunkan produktifitas kerja. Stres kerja pada perawat dapat memberikan dampak yang signifikan pada kualitas hidup mereka dan juga performa mereka di semua aspek termasuk di dalamnya pelayanan kepada pasien dan keselamatan pasien (Rhamdani & Wartono, 2019).

Menurut Janah, dkk (2017) penyebab terjadinya stres kerja yaitu beban kerja yang tinggi, ketidakpatuhan keluarga pasien dalam jam besuk, keluarga pasien sering memaksa masuk diluar jam besuk sehingga mengganggu konsentrasi perawat, karena harus berulang kali menjelaskan ke keluarga pasien tentang jam besuk yang sudah habis. Selain itu keluarga juga sering bertanya tentang kondisi pasien, bahkan semua anggota keluarga dari pasien sering bertanya pertanyaan yang sama, sehingga perawat harus menjawab pertanyaan yang sama dan berulang-ulang. Hal tersebut sangat mengganggu perawat, karena banyak waktu yang tersita untuk melayani pertanyaan keluarga pasien. Kondisi lain yang menjadi sumber stress perawat adalah saat menghadapi keluarga yang sering komplain, hal sekecil apapun dijadikan masalah dan melaporkan komplain ke kepala ruangan ataupun *customer service*. Akibatnya, perawat menghadapi tekanan dari atasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pihak keluarga

tidak complain. Menghadapi hal seperti ini perawat merasa tertekan dan responnya jadi mudah marah. Stres yang dialami perawat dapat memberikan dampak yang negatif terhadap kesehatannya dan pada akhirnya dapat mempengaruhi kinerja dan mutu asuhan keperawatan. Oleh karena itu penanganan dan manajemen yang tepat terhadap stress kerja perawat sangat dibutuhkan. Fenomena ini bisa menimbulkan stres bagi perawat yang belum terlatih saat menangani pasien kritis, misalnya saat melakukan resusitasi jantung paru, karena minim pengalaman dan belum terlatih, menjadi kurang percaya diri dan merasa belum mampu bekerja dengan optimal. Beban kerja yang tinggi beresiko menimbulkan stress kerja, terutama saat kondisi pasien mengalami henti napas atau henti jantung yang membutuhkan resusitasi jantung paru..

Menurut Khoirunnisa, dkk (2021) Perawat rawat jalan melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tugasnya masing-masing, sehingga semua perawat menangani semua pasien dengan kondisi serta keadaan pasien yang berbeda-beda. Perawat rawat jalan dituntut untuk melakukan tugas dengan cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan setiap perawat rawat jalan dalam 1 hari dapat memegang pasien sebanyak 25-30 pasien dengan keadaan dan kondisi yang berbeda-beda. Tugas Perawat rawat jalan selain memeriksa keadaan pasien, perawat rawat jalan juga menyiapkan alat untuk pemeriksaan, mengisi lembar anamnesa pasien, mengantarkan pasien masuk ke poli untuk diperiksa dokter, melaporkan kondisi pasien kepada dokter, mengangkat pasien ke tempat pemeriksaan apabila pasien tidak kuat untuk jalan, mengantarkan pasien ke ruang laboratorium atau radiologi apabila dirujuk oleh dokter untuk pemeriksaan lanjutan, memberikan penjelasan

kepada keluarga pasien apabila keluarga kurang paham dengan apa yang di sampaikan dokter, membersihkan ruangan pemeriksaan setelah dokter selesai praktek. Banyaknya tugas perawat rawat jalan dapat menimbulkan beban kerja yang berlebihan, sehingga perawat mudah mengalami stres yang mengganggu fisik, psikis dan proses berfikir. Hal ini dapat mengganggu keselamatan pasien sedangkan perawat rawat inap dituntut untuk memelihara kebersihan ruang rawat, menerima pasien baru sesuai prosedur, melakukan tindak darurat kepada pasien, melaksanakan tugas pagi, sore, dan malam. Perawat yang bertugas di ruang rawat inap sangat sering bertemu dengan pasien dengan berbagai macam karakter dan penyakit yang diderita. Pasien sering mengeluh akan penyakitnya, sisi keluarga pasien yang banyak menuntut/komplain, rekan kerja yang tidak sejalan hal ini yang membuat perawat mengalami kelelahan dan mengakibatkan terjadinya stress kerja. Beberapa faktor yang menyebabkan stres pada perawat diantaranya adalah faktor pekerjaan, faktor individu dan faktor pendukung. Adapun faktor pekerjaan ialah lingkungan fisik, konflik interpersonal, beban kerja, shift kerja. Adapun faktor individunya adalah umur, status pernikahan, masa kerja, dan jenis kelamin, sedangkan faktor pendukungnya adalah dukungan social (Azteria & Hendarti, 2020)

Perawat yang mengalami stres kerja akan menampakkan diri pada berbagai perilaku yang tidak normal seperti gugup, tegang, selalu cemas, gangguan pencernaan, dan tekanan darah tinggi. Pengaruh gejala-gejala tersebut dapat terlihat pada kondisi mental tertentu seperti sukar tidur, sikap tidak bersahabat, putus asa, mudah marah, sukar mengendalikan emosi dan bersifat agresif (Siagian,

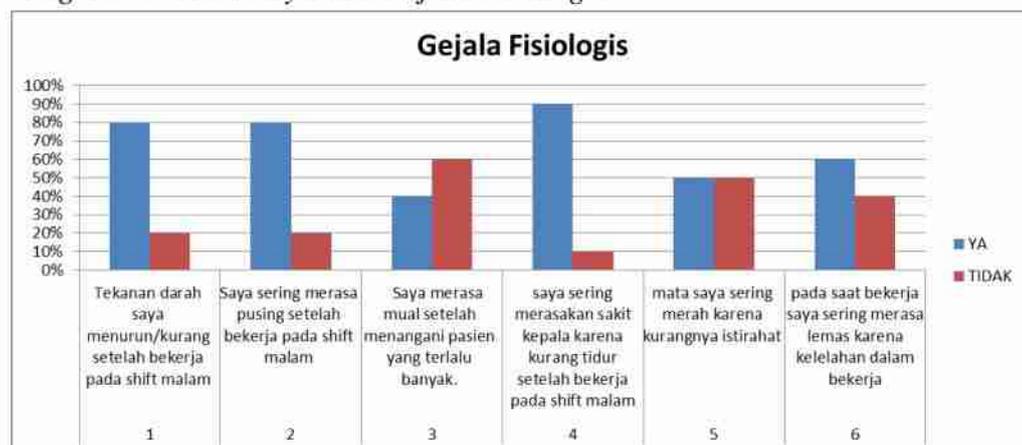
2014). Dampak stress kerja yang dialami pekerja ditempat kerja dapat memunculkan perubahan terhadap individu yang mengalami stres. Perubahan yang muncul biasanya seperti bekerja melewati batas kemampuan, sering terlambat masuk kerja, tidak hadir bekerja, kesulitan berhubunga dengan orang lain, kerisauan tentang kesalahan yang dibuat, radang kulit dan radang pernafasan (Azteria & Hendarti, 2020).

Hasil survei yang dilakukan PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) pada tahun 2018 menyatakan bahwa sekitar 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja. Para perawat yang mengalami stres kerja mengeluh sering merasakan pusing, lelah, kurang istirahat akibat beban kerja tinggi, menyita waktu dan penghasilan yang tidak memadai (Rhamdani & Wartono, 2019).

Untuk mendukung kondisi diatas maka peneliti melakukan survey awal terkait dengan gambaran stress kerja pada perawat Rumah Sakit Umum Cut Meutia. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada tanggal 3 Mei 2023 di RSU Cut Meutia didapatkan hasil sebagai berikut.

Gambar 1.1

Diagram Hasil Survey Awal Gejala Fisiologis



Berdasarkan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa perawat Rumah Sakit Umum Cut Meutia menunjukkan adanya gejala fisiologis dari stress kerja, ditandai dengan jawaban dari perawat RSUD Cut Meutia yang mana 80% memberikan jawaban Ya pada aitem tekanan darah yang menurun, 80% menjawab sering merasakan pusing, 90% perawat sering merasakan sakit kepala, dan 60% perawat sering merasa lemas diakibatkan kelelahan.

Gambar 1.2

Diagram Hasil Survey Awal Gejala Psikologis



Kemudian berdasarkan diagram diatas diperoleh hasil bahwa pada aspek gejala psikologis dapat disimpulkan perawat RSUD Cut Meutia tidak menunjukkan adanya gejala psikologis dari stress kerja, ditandai dengan jawaban dari Perawat RSUD Cut Meutia yang mana 50% memberikan jawaban Tidak pada aitem saya merasa pekerjaan saya lebih berat dari sebelumnya, 60% menjawab Tidak pada aitem saya merasa jenuh ketika melakukan pekerjaan, dan 50% memberikan jawaban Tidak dari aitem saya mudah marah, saya merasa bosan, saya merasa kehilangan kesenangan dalam melakukan pekerjaan.

Gambar 1.3*Diagram Hasil Survey Awal Gejala Perilaku*

Kemudian berdasarkan diagram diatas diperoleh hasil bahwa pada aspek gejala perilaku dapat disimpulkan bahwa perawat Rumah Sakit Umum Cut Meutia menunjukkan adanya aspek gejala perilaku dari stress kerja, ditandai dengan jawaban dari perawat RSUD Cut Meutia yang mana 90% memberikan jawaban Ya pada aitem nafsu makan saya menurun setelah melakukan pekerjaan, 70% menjawab selera makan tidak menentu karena kelelahan bekerja, 70% perawat sulit tidur setelah pergantian shift, dan 80% perawat merasa jam tidurnya sering tidak beraturan.

Hasil survey awal dalam penelitian diatas sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khoirunnisa (2021) tentang Gambaran Stress Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta memperlihatkan bahwa perawat memiliki tingkat stres ringan sebanyak 55%, tingkat stres sedang sebanyak 40%, dan tingkat stres berat 5%. Beban kerja pada perawat rawat jalan menunjukkan bahwa 50% mengalami beban kerja ringan dan 50% perawat mengalami beban kerja berat. Jenis kelamin perawat rawat jalan laki-laki sebanyak 55% dan

perempuan sebanyak 45%. Perawat yang memiliki tingkat stres berat ditandai dengan sulitnya berelaksasi/bersantai, sering merasa kesal, cemas, sulit untuk beristirahat, mudah merasa marah, dan mudah tersinggung.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, belum terdapat penelitian yang membahas tentang stres kerja pada perawat RSUD Cut Meutia, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Umum Cut Meutia.

1.2 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini bersumber dari sebagian penelitian terdahulu yang memiliki karakteristik relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam kriteria subjek, jumlah serta variable penelitian dan metode analisis yang digunakan.

Penelitian yang akan dilakukan tentang Gambaran Stres Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum Cut Meutia. Penelitian ini hampir sama dengan Stress Kerja di Tinjau dari Shift Kerja pada Karyawan. Penelitian ini dilakukan oleh Marchelia (2014). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis deskriptif. Adapun hasil yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa terdapat perbedaan tingkat stress antara shift pagi, siang, dan malam dengan nilai signifikan yaitu 0,000 ($\leq 0,05$). Stress tertinggi berada shift malam sebesar, sedangkan tingkat stress terendah berada pada shift siang. Rata-rata karyawan yang mengalami stres dengan kategori sedang sebanyak 95 subjek. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Marchelia (2014) menggunakan subjek penelitian

pada karyawan sedangkan pada penelitian yang akan diteliti menggunakan subjek pada perawat.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Janah, dkk (2017) yang berjudul Hubungan Shift Kerja Perawat dengan Stres Kerja di Instalasi Rawat Inap pada Rs Kanker Dharmais 2017. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Adapun hasil yang dapat disimpulkan yaitu adanya hubungan antara shift kerja dengan stress kerja pada perawat dengan hasil univariat yaitu ditemukan bahwa prevalensi shift kerja pagi (34,9), shift kerja sore (32,6) dan shift kerja malam (32,6). Stress kerjaa (69,8) dan yang tidak stress kerja (30,2). Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Janah,dkk (2017) yaitu melihat hubungan stress kerja dengan shift kerja. Sedangkan pada penelitian yang akan diteliti hanya melihat gambaran dari stress kerja perawat.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang di lakukan oleh Khoirunnisa, dkk (2021) yang berjudul Gambaran Stres Kerja pada Perawat Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Adapun hasil dari penelitian dapat di simpulkan perawat mengalami stress kerja ringan 55%, tingkat stres sedang sebanyak 40%, dan tingkat stres berat 5%. Jenis kelamin perawat rawat jalan laki-laki sebanyak 55% dan perempuan sebanyak 45%. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Khoirunnisa, dkk (2017) yaitu menggunakan pendekatan *cross sectional*, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti menggunakan pendekatan dengan jenis deskriptif.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan Susanto, dkk (2023) yang berjudul Hubungan Shift Kerja Perawat dengan Stres Kerja Perawat Diruang Rawat Inap RSD dr. H.Soemarno Sosroatmodjo Kabupaten Bulungan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian observasional analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*. Adapun hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengah dari responden shift pagi yaitu 47 orang dengan persentase 34,6%. Menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden mengalami stress kategori sedang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Susanto, dkk (2023) melihat hubungan shift kerja dengan stress kerja. Sedangkan pada penelitian yang akan diteliti hanya melihat gambaran dari stress kerja pada perawat.

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Azteria & Hendarti (2020) yang berjudul Factor-Faktor yang berhubungan dengan Stres Kerja Pada Perawat Rawat Inap Di Rs X Depok Pada Tahun 2020. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Adapun hasil yang dapat disimpulkan yaitu adanya Maka dapat disimpulkan bahwa factor yang berhubungan dengan stress kerja di RS X tahun 2020 diantaranya adalah jenis kelamin yaitu perawat yang jenis kelamin perempuan sebanyak 18 perawat, perawat yang memiliki masa kerja ≥ 5 tahun sebanyak 26 perawat, perawat yang shift kerja malam sebanyak 19 dan perawat yang memiliki beban kerja tinggi sebanyak 20 perawat. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Azteria & Hendarti (2020) yaitu melihat faktor-faktor stress kerja pada

perawat sedangkan pada penelitian yang akan diteliti hanya melihat gambaran dari stress kerja perawat.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diambil dari latar belakang diatas yaitu untuk mengetahui bagaimana gambaran stres kerja perawat di rumah sakit umum cut meutia aceh utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran stres kerja perawat di rumah sakit umum cut meutia aceh utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi bidang psikologi terutama psikologi industri dan organisasi dan mengenai stres kerja pada perawat di rumah sakit umum cut meutia aceh utara.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi rumah sakit, penelitian ini dapat memberikan bahan evaluasi rumah sakit dalam melakukan upaya penurunan stres pada perawat sehingga meningkatkan kinerja perawat dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.
2. Bagi perawat, penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi mengenai stres kerja dan evaluasi terkait dengan manajemen stres kerja yang efektif.
3. Bagi peneliti lain penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu informasi yang berguna untuk pengalaman belajar dan menambah pengetahuan sehingga dapat di jadikan pedoman dalam penelitian dan sebagai pengalaman yang nyata.