

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan dan mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan rumah sakit bersifat sosio ekonomi yaitu suatu usaha yang meskipun bersifat sosial namun diusahakan agar bisa mendapatkan surplus keuntungan dengan cara pengolahan yang profesional dengan memperhatikan prinsip ekonomi (Djododibroto, 1997). Lebih dari itu, rumah sakit juga merupakan salah satu fasilitas/sarana vital bagi masyarakat. Peran organisasi (rumah sakit) sebagai media/fasilitas sosial yang mencakup pelayanan kesehatan, penelitian, pendidikan dan sebagiannya selayaknya padat akan sumber daya yang mampu mendukung aktivitasnya. Modal yang diharapkan terus bertumbuh, teknologi yang terus berkembang, serta sumber daya manusia sebagai motor penggeraknya memerlukan aturan/proses manajemen yang efektif untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang optimal.

Sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit yang terdiri dari, tenaga medis, keperawatan, kefarmasian, kesehatan masyarakat, gizi, keterampilan fisik dan tenaga keteknisan (PP 32 Tenaga Kesehatan, 1996) merupakan sumber daya utama yang tanpanya, aktivitas utama rumah sakit (pelayanan kesehatan) tidak dapat berjalan. Tenaga keperawatan merupakan sumber daya manusia yang memiliki kuantitas paling banyak di setiap rumah sakit dan berperan besar dalam proses pelayanan kesehatan yang bersentuhan langsung dengan pasien secara kontinu dan sistematis. WHO melaporkan terdapat lebih dari 9 juta perawat dan bidan di 141 negara. Hal ini

menjelaskan bahwa perawat bila dibandingkan dengan disiplin ilmu lainnya, profesi perawat memegang peranan yang sangat besar dalam bidang pelayanan kesehatan (Inawati 2004).

Perawat merupakan profesi yang vital dan strategis sebagai ujung tombak kesehatan masyarakat dan sekaligus menjadi tulang punggung dalam membantu tugas-tugas dokter dan balai pengobatan dalam melayani pasien dan masyarakat pada umumnya. Sebagai tangan kanan dokter, perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan mutu yang baik. Hal ini menuntut perawat harus memiliki kecekatan dan keterampilan serta kesiagaan setiap saat dalam menangani pasien. Kondisi ini akan membuat seorang perawat akan lebih rentan mengalami stres (Hamid, 2011). Kondisi dilematis yang dialami perawat, dimana pada satu sisi perawat dituntut untuk menunjukkan kinerja, namun tanpa diiringi dengan perbaikan kesejahteraan dan di sisi lain pasien selalu menuntut pelayanan maksimal tanpa memperhatikan kondisi perawat dapat berdampak munculnya stres pada perawat.

Stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan) atau lingkungan dan situasi sosial, yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol (Morgan dan King, dalam Waluyo, 2008). Stres yang dialami pekerja yang dalam hal ini adalah perawat disebut dengan stres kerja. *The National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) mendefinisikan stres kerja sebagai suatu kondisi fisik dan emosional yang berbahaya yang terjadi ketika pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya dan kebutuhan pekerja (NIOSH, 2008). Stres kerja merupakan suatu tekanan yang tidak dapat ditoleransi oleh individu yang bersumber dari dirinya sendiri maupun dari luar dirinya. Penyebab stres dapat bersumber dari biologi, psikologi, sosial dan spiritual.

Telah lama diketahui bahwa petugas kesehatan termasuk di dalamnya adalah perawat memiliki tekanan psikologi yang tinggi dibandingkan dengan profesi lainnya. Para pekerja

kesehatan terpapar oleh beberapa penyebab stres mulai dari beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu mengerjakan tugas, tidak adanya kejelasan aturan berhubungan dengan kontak petugas kesehatan dengan penyakit infeksi, pasien dengan kondisi sakit yang sulit/kritis dan kondisi pasien yang tidak berdaya (NIOSH, 2008). Perawat yang tidak dapat menangani stres dengan segera maka stres akan berlarut dan mengakibatkan dampak jangka panjang, sehingga muncul kecenderungan *burnout* pada perawat (Andriani, 2004). Padahal seorang perawat dituntut harus sanggup mengatasi stres yang dialaminya dalam dunia keperawatan karena perawat tidak boleh melakukan kekeliruan sedikitpun (Windayanti, 2007).

Stres dapat timbul karena semakin banyaknya tantangan yang dihadapi seperti lingkungan kerja, karakteristik persaingan yang semakin tinggi, tidak dapat memanfaatkan waktu secara maksimal, faktor - faktor yang tidak terkontrol, tidak cukupnya ruang untuk bekerja, perkembangan teknologi informasi yang terus menerus serta tuntutan permintaan yang berlebihan (Nasurdin dkk, 2010).

Penelitian yang dilakukan *The National Institute Occupational Safety and Health* (NIOSH) menunjukkan bahwa pekerjaan - pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk terkena stres kerja atau depresi (Schultz dan Schultz, 1994). Sedangkan *American National Association for Occupational Health* (ANAOH) menempatkan kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas pada empat puluh pertama kasus stres kerja pada pekerja. Sedangkan di Indonesia, menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Persatuan Perawatan Nasional Indonesia (2006), terdapat 50,9% perawat di Indonesia di empat provinsi mengalami stres kerja dengan gejala sering pusing, lelah, tidak ada istirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah dan insentif yang tidak memadai.

Selain faktor penyebab stres yang bersumber dari tekanan psikologis tersebut, rentannya kondisi perawat terhadap stres kerja dapat juga disebabkan oleh beberapa faktor yang bersumber pada pekerjaan itu sendiri, faktor yang bersumber dari organisasi tempat bekerja dan faktor eksternal diluar pekerjaannya seperti faktor lingkungan, keluarga, peristiwa krisis dalam kehidupan dan lain – lain (Greenberg, 2009). Adanya perubahan fisik, emosi kognitif dan perilaku juga merupakan gejala terjadinya stres kerja (Greenberg, 2009). Selain menimbulkan gejala fisik dan psikologis, stres kerja juga dapat menimbulkan perilaku *absenteisme*, *turnover* dan kesalahan dalam melakukan pengobatan dan perawatan (NIOSH, 2008)

Salah satu faktor penyebab stres yang bersumber pada pekerjaan diantaranya beban kerja. Beban kerja adalah beban fisik maupun fisik yang ditanggung oleh pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya (Depkes RI, 2003). Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu (Robbins, 2008). Beban kerja menurut Groenewegen & Hutten (1991) adalah keseluruhan waktu yang digunakan dalam melakukan aktivitas atau kegiatan dalam kerja. Sedangkan beban kerja perawat menurut Hubber (2012) adalah pengukuran dari aktifitas kerja perawat dan ketergantungan klien terhadap asuhan keperawatan. Beban kerja perawat di rumah sakit menurut Kirby dan Wiczai terkait dengan dua fungsi variabel, yaitu jumlah harian klien dan waktu asuhan keperawatan setiap klien per hari (Hubber, 2012).

Hasil penelitian Simanjorang (2008) menunjukkan bahwa variabel aspek tugas merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap stres kerja pada perawat di RSUD Dr. Pringadi Medan, dimana 59,6% tingkat stres kerja perawat termasuk kategori sedang. Menurut penelitian, beban kerja yang melebihi kemampuan akan mengakibatkan kelelahan kerja. Beban kerja yang berlebihan (*overload*) dapat menyebabkan pekerja kelelahan (*fatigue*),

kelelahan ini jika tidak diistirahatkan dapat menyebabkan pekerja sakit (Mardiani, 2010). Sementara itu, Frasser (2009) menjelaskan bahwa 74% perawat mengalami kejadian stres yang mana sumber utamanya adalah lingkungan kerja yang menuntut kekuatan fisik dan keterampilan.

Nursalam (2012) mengatakan, beban kerja yang sering dilakukan oleh perawat bersifat fisik seperti mengangkat pasien, mendorong peralatan kesehatan, merapikan tempat tidur pasien, mendorong brankart dan yang bersifat mental yaitu kompleksitas pekerjaan misalnya keterampilan, tanggung jawab terhadap kesembuhan, mengurus keluarga serta harus menjalin komunikasi dengan pasien. Pelayanan kesehatan yang kontinu dan sistematis serta peran dan tuntutan yang banyak inilah yang sering memunculkan kondisi yang dapat memicu terjadinya stres kerja pada perawat.

Kemampuan perawat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi (*Problem solving capability*) terutama di lingkungan kerja secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap stres kerja yang dialami perawat berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab yang diembannya di rumah sakit. Aldwin & Revenson (1997) menyatakan bahwa penyelesaian masalah merupakan suatu cara yang dilakukan oleh tiap individu untuk mengatasi dan mengendalikan situasi atau masalah yang dialami dan dipandang sebagai hambatan, tantangan, yang bersifat menyakitkan, serta merupakan ancaman yang bersifat merugikan.

Dengan kata lain, kemampuan perawat dalam menghadapi berbagai situasi kerja dan kemampuan menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi stres kerja perawat. Untuk itulah perlu juga sekiranya dilakukan suatu upaya dari pihak rumah sakit untuk mendatangkan psikolog untuk membantu dan memotivasi perawat untuk dapat menghadapi dan sekaligus memecahkan permasalahan yang dihadapinya terutama di lingkungan kerja yang dapat memicu munculnya stres kerja pada

perawat. Mehmet Eskin dkk (2012) menyebutkan bahwa kurangnya kemampuan pemecahan masalah yang disertai tingginya tekanan-hidup mengakibatkan derita tekanan (*distres*) seperti depresi dan bunuh diri.

Penelitian yang dilakukan oleh Mehmet Eskin dkk (2012) terkait dengan pemecahan masalah menunjukkan bahwa depresi merupakan bentuk lazim dari derita tekanan kejiwaan dan menyebabkan banyak gangguan fungsi fisik, psikologis, sosial, akademik, dan pekerjaan. Kurangnya kemampuan pemecahan masalah biasanya didapati sebagai ciri khas dari orang-orang penderita depresi. Konsekuensi logisnya ialah bahwa jika penderita depresi diajari kemampuan pemecahan masalah yang efektif maka tingkatan depresinya akan berkurang. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa penderita depresi yang diajari kemampuan memecahkan masalah secara terus menerus maka tingkat depresinya akan menjadi berkurang.

Selain kemampuan dalam memecahkan masalah, beban kerja yang cenderung fluktuatif juga merupakan penyebab timbulnya stres kerja yang dialami oleh perawat. Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja meliputi beban kerja fisik maupun mental. Akibat beban kerja yang terlalu berat atau kemampuan fisik yang terlalu lemah dapat mengakibatkan seorang perawat menderita gangguan atau penyakit akibat kerja.

Gani (2002) dalam Irwandy (2007) menyatakan bahwa beban kerja berkaitan erat dengan produktifitas tenaga kesehatan, dimana 53,2% waktu yang benar-benar produktif yang digunakan pelayanan kesehatan langsung dan sisanya 39,9% digunakan untuk kegiatan penunjang. Analisa beban kerja perawat dapat dilihat dari aspek-aspek seperti tugas-tugas yang dijalankan berdasarkan fungsi utamanya, begitu pun tugas tambahan yang dikerjakan, jumlah pasien yang harus dirawat, kapasitas kerjanya sesuai dengan pendidikan yang ia peroleh, waktu

kerja yang digunakan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlangsung setiap hari, serta kelengkapan fasilitas yang dapat membantu perawat menyelesaikan kerjanya dengan baik (Irwady, 2007). Pada sisi lain, pengguna jasa rumah sakit saat ini tidak hanya menuntut kesembuhan, tetapi juga menuntut pelayanan yang cepat, sopan dan ramah. Pihak pasien menuntut sprei harus selalu bersih, meminta spuit dan jarum yang disposable dan mereka harus melihat perawat membukanya dari kemasan utuh. Bahkan perawat yang tidak menggunakan sarung tangan saat bekerja dianggap tidak bonafide (Djojodibroto, 1997).

Menurut hasil survey dari PPNI tahun 2006, sekitar 50,9% perawat yang bekerja di empat propinsi di Indonesia mengalami stres kerja, sering pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah tanpa insentif memadai. Namun, perawat di rumah sakit swasta dengan gaji lebih baik ternyata mengalami stres kerja lebih besar dibanding perawat di rumah sakit pemerintah yang berpenghasilan rendah. Beban kerja yang banyak disertai tuntutan dari pihak keluarga pasien menyebabkan perawat harus selalu bergegas dan terburu - buru dalam melakukan tindakan keperawatan (Djojodibroto, 2013).

Terkait dengan masalah stres kerja khususnya yang dialami perawat, perawat di Ruang VIP RSUD Panembahan Senopati Bantul juga mengalami berbagai beban kerja yang cukup berat dan tekanan pekerjaan yang cukup berat. Penelitian pendahuluan yang peneliti lakukan menunjukkan adanya sebagian perawat yang mengeluhkan banyaknya pekerjaan yang harus mereka kerjakan hari itu, melepaskan kejengkelan mereka kepada sesama perawat terhadap sikap dan tuntutan pasien dan keluarganya yang meminta pelayanan yang lebih mengingat pasien dan keluarganya menggunakan fasilitas pelayanan ruang inap yang bagus. Pada sisi lain pihak rumah sakit juga mengharuskan perawat bersikap baik, sopan, ramah dan lembut kepada pasien dan keluarga pasien, dalam kondisi dan keadaan apapun yang dihadapi perawat tersebut pada saat

tersebut. Kondisi yang dialami perawat tersebut tentu dapat menimbulkan perasaan tertekan, jenuh, lelah baik fisik maupun psikis. Belum lagi permasalahan pribadi yang dihadapi oleh para perawat di Ruang VIP ini juga tentu akan mempengaruhi tingkat stres kerja yang mereka alami.

Beban kerja yang nyata yang harus di jelas nampak dan harus di emban oleh perawat di bagian VIP RSUD Panembahan Senopati cukup besar. Secara bergantian para perawat jaga harus bertanggung jawab terhadap segala hal yang berkaitan dengan pasien di ruang VIP yang berjumlah 14 ruang tersebut. Tanggungjawab yang harus di emban oleh perawat tidak hanya berkaitan dengan proses penyembuhan pasien dengan memantau, mencatat, melaporkan dan memberikan obat kepada pasien. Lebih dari itu perawat di bagian ini harus melayani kebutuhan pasien di ruang inap dengan baik. Permasalahan yang sering muncul yang peneliti temui pada tahap awal penelitian pendahuluan adalah dalam satu waktu perawat harus melakukan banyak pekerjaan yang berbeda sekaligus. Seperti misalnya ketika mereka harus mencatat laporan medis pasien, pada saat yang bersamaan adalah jadwal memberikan obat atau mengontrol kondisi pasien lainnya dan pada saat itu juga ada pasien yang meminta bantuan kepada perawat untuk datang ke ruang pasien. Padahal jumlah perawat yang berjaga terbatas. Kondisi ini tentu saja menjadi beban kerja dan tekanan tersendiri bagi para perawat di ruang VIP RSUD Panembahan Senopati.

Permasalahan dan beban kerja yang berlebihan dan sering dialami perawat tersebut jika tidak disikapi dan diselesaikan dengan baik tentu dapat menimbulkan stres kerja pada para perawat di ruang VIP RSUD Panembahan Senopati tersebut. Kemampuan memecahkan berbagai permasalahan yang timbul dilingkungan kerja merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perawat agar terhindar dari stress. Meski demikian, pada kenyataannya belum tentu semua perawat dapat memecahkan permasalahan khususnya yang timbul di lingkungan

kerja secara baik, sehingga kadang yang timbul justru perawat bersikap kurang baik, tidak ramah dan bahkan kadang ada yang ketus dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap ini muncul sebagai manifestasi dari tekanan dan beban kerja yang berlebihan yang di alami oleh perawat. Dalam hal ini sebaiknya pihak manajemen rumah sakit menyediakan semacam layanan konsultasi bagi para perawat khususnya yang berkaitan dengan masalah psikologis khususnya di lingkungan kerja yang dihadapi perawat. Langkah tersebut dilakukan sebagai upaya untuk membantu meringankan tekanan – tekanan serta permasalahan kerja yang dihadapi para perawat di ruang VIP RSUD Panembahan Senopati Bantul tersebut sehingga permasalahan stres kerja dapat dihindari atau diminimalisasi.

Realitas mengenai stres kerja yang dialami perawat yang dapat diminimalisasi dengan kemampuannya memecahkan berbagai permasalahan yang dihadapi termasuk di dalamnya adalah permasalahan yang diperoleh di lingkungan pekerjaan merupakan hal yang cukup menarik untuk peneliti teliti dan analisis lebih lanjut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah peneliti paparkan di atas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah yang perlu peneliti teliti dan analisis lebih lanjut sebagai berikut :

Apakah ada pengaruh antara *problem solving capability* dan beban kerja perawat terhadap stres kerja pada perawat di ruang VIP RSUD Panembahan Senopati Bantul, Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

- a. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara *problem solving capability* perawat dan beban kerja terhadap stres kerja yang dialami perawat di ruang VIP RSUD P. Senopati Bantul.
- b. Untuk mengetahui bahwa stres kerja perawat dapat diminimalisasi melalui *problem solving capability* yang dimiliki oleh masing – masing perawat.
- c. Untuk mengetahui ada tidaknya beban kerja langsung dan tidak langsung yang dialami oleh perawat di ruang VIP RSUD Panembahan Senopati Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengukur ada tidaknya perbedaan tingkat stres yang dialami perawat ruang VIP sebelum dan sesudah dilakukan intervensi berupa *konselling* pada RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Untuk mengukur ada tidaknya perbedaan *problem solving capability* pada perawat ruang VIP sebelum dan sesudah dilakukan intervensi berupa *konselling* pada RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- c. Untuk mengukur ada tidaknya perbedaan beban kerja perawat di ruang VIP sebelum dan sesudah dilakukan intervensi berupa *konselling* pada RSUD Panembahan Senopati Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memperluas wawasan dan menambah pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya tentang pengaruh kemampuan memecahkan masalah dan beban kerja perawat terhadap stres kerja perawat.

2. Aspek Praktis

- a. Memberikan masukan bagi Rumah Sakit mengenai tingkat stres kerja perawat RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- b. Memberikan masukan kepada pihak Rumah Sakit mengenai arti penting pendampingan dan pemberian layanan konsultasi psikologis yang berkaitan dengan masalah stres kerja perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan yang berkaitan dengan masalah stres kerja dan pemecahan masalah dalam lingkungan kerja serta sebagai bahan referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya bagi penelitian selanjutnya