

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perawat yang bekerja di rumah sakit memiliki beban kerja yang tinggi dan tanggung jawab yang besar. Perawat harus merawat pasien dengan baik, melakukan prosedur kerja secara akurat dan bereaksi cepat terhadap masalah-masalah penting dan krusial. Kondisi-kondisi kerja semacam ini menjadi pemicu munculnya stres kerja pada perawat.

Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja tampak dari gejala-gejala antara lain emosi yang tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Stres yang dialami karyawan sering dipandang sebagai stres yang negatif, sehingga karyawan harus berupaya untuk mencari penyebab stres yang dialami dan menemukan bagaimana cara untuk mengatasi stres tersebut.

Pekerjaan sebagai perawat merupakan pekerjaan yang dapat menimbulkan stres. Perawat merupakan profesi tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien, dan perawat mempunyai potensi yang lebih besar untuk terpapar dengan produk biologis yang bersifat menular. Selain itu, perawat juga seringkali bekerja dengan beban pekerjaan yang berlebihan (baik secara fisik dan mental), dan

menghadapi masalah interpersonal dengan staf medis yang lain seperti dokter spesialis, dokter umum, apoteker dan sesama perawat. Suasana lingkungan kerja yang tertutup, tekanan waktu, kebisingan yang berlebihan atau justru keheningan yang berlebihan, perubahan tugas drastis dari sibuk menjadi menjadi monoton dan sebaliknya, dan sikap berdiri dalam waktu yang lama akan menimbulkan kondisi stres bagi perawat (Dewe, 1987).

Menurut Lexshimi *et al.* (2007), pekerjaan perawat merupakan salah satu pekerjaan yang memiliki tingkat stres tinggi, karena perawat setiap hari melihat penyakit, trauma, kematian, harus memandikan pasien, harus berurusan dengan anggota keluarga pasien, serta merawat pasien yang sering tidak mampu mengungkapkan rasa terima kasih atau penghargaan karena mereka terlalu sakit. Perawat mempunyai resiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres karena perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Perawat yang mengalami stres seringkali ditandai dengan perasaan jenuh, menyerah, merasa tidak efektif, merasa putus asa, dan pada akhirnya memilih meninggalkan pekerjaan atau tetap bertahan dengan posisi yang tidak efektif.

Pekerjaan keperawatan adalah pekerjaan yang rumit dan penuh dengan pertentangan tuntutan, baik dari perawat supervisor, manajer, dokter, pasien dan staf administrasi. Situasi ini memperbesar kemungkinan terjadinya *overload* kerja dan konflik peran. Salah satu bentuk konflik peran adalah berusaha menjadikan pasien lebih baik. Konflik peran ini dapat menyebabkan keterlibatan emosional yang lebih berat bila berhadapan dengan pasien yang kritis atau sekarat. Hal ini merupakan salah

satu penyebab dimana pelayanan kesehatan adalah salah satu sektor pekerjaan yang mempunyai angka stres yang tinggi (Cox *et al.*, 2000).

Perawat merupakan sumberdaya manusia terpenting di rumah sakit karena selain jumlahnya yang dominan (55% – 65%), 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. Maka setiap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit harus juga disertai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (Carayon *et al.*, 2003).

Keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan, berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan yang memberikan jaminan terhadap upaya keselamatan pasien. Perawat memiliki peran yang besar dalam upaya menjamin keselamatan pasien (IOM, 2001). Komoditas utama dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Hal ini bukan berarti mengesampingkan pelayanan medis, namun mayoritas perawatan yang diperlukan oleh pasien adalah asuhan keperawatan, sehingga upaya keselamatan pasien tidak dapat lepas dari peran perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas (Ballard, 2003).

Pekerjaan perawat memiliki beberapa karakteristik yang menciptakan tuntutan kerja yang tinggi, seperti pekerjaan yang rutin, jadwal kerja yang ketat, tanggung jawab atas keselamatan dan kesehatan orang lain dan diri sendiri, serta dituntut untuk mampu bekerja dalam tim. *Job demand* atau tuntutan pekerjaan yang berlebihan menjadi salah

satu penyumbang stres tertinggi pada perawat. Tuntutan pekerjaan atau *job demand* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan secara fisik dan/atau psikologis yang terus menerus dan oleh karena itu diasosiasikan dengan kondisi fisik dan/atau psikologis tertentu (Llorens *et al.*, 2006). Konsekuensi dari tuntutan kerja yang meningkat, karyawan akan mengalami perasaan peningkatan beban kerja. Lebih lanjut terjadi peningkatan gangguan dalam komunitas di tempat kerja, karena karyawan menjadi terlalu sibuk untuk bisa mempertahankan hubungan positif dengan yang lain di tempat kerja. Karyawan juga mengalami perubahan peran kerja dan lingkungan kerja yang subyektif yang secara potensial mengekspos karyawan pada kondisi stres kerja dalam jangka panjang (Mc Vicar, 2003). Tuntutan pekerjaan yang tinggi akan memicu kondisi emosi atau perasaan negatif, dan oleh karenanya memiliki pengaruh langsung terhadap stres kerja (Lovallo, 2005).

Selain tuntutan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja yang dirasakan oleh perawat yaitu dukungan organisasional, juga memberikan pengaruh penting pada stres kerja perawat. Dukungan organisasional (*Perceived Organizational Support*) mereferensikan keyakinan umum karyawan atas dukungan yang akan tersedia dari organisasi ketika situasi stres muncul dan kebutuhan penting telah diakomodasi (Laschinger *et al.*, 2006). Ketersediaan dukungan material dan emosional akan mengurangi reaksi psikologis dan psikosomatis yang merugikan ketika situasi stres tinggi muncul (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Pada lingkungan kerja yang suportif, karyawan memperlakukan satu sama lain dengan rasa keadilan dan hormat (*respect*),

dan terlibat dalam komunikasi terbuka yang efektif. Karakteristik ini berkontribusi pada solusi yang sama-sama menguntungkan (*win-win solutions*) bagi karyawan dan organisasi (Laschinger *et al.*, 2008). Faktor-faktor seperti keadilan, penghargaan organisasi dan kondisi kerja yang nyaman merupakan beberapa karakteristik organisasional yang dianggap karyawan mendukung (Rhoades dan Eisenberger, 2002). Perawat yang memandang bahwa dukungan organisasi lebih suportif akan mengalami stres kerja yang lebih rendah, dan sebaliknya perawat yang memandang bahwa dukungan organisasi tidak suportif akan mengalami stres kerja yang lebih tinggi (Hall, 2007). Ketika perawat menerima dukungan dari organisasi, persepsi atas stimulus yang menekan dapat berkurang, dan percaya bahwa dukungan organisasi dapat membantu mengatasi stimulus yang menekan, yang tidak dapat diatasi sendiri.

Selain dukungan dari organisasi, dukungan sosial dari supervisor sangat penting dalam memproteksi karyawan terhadap pengaruh negatif paparan stresor kerja yang tidak dapat dihindari (Sarason *et al.*, 1992). Dukungan supervisor merupakan sudut pandang karyawan terhadap supervisor (atasan) mereka dalam menilai kontribusi karyawan terhadap organisasi, serta kepedulian supervisor terhadap kesejahteraan karyawan (Rhoades *et al.*, 2001). Dukungan sosial dari supervisor membuat karyawan dapat mengatasi stres kerja secara efektif karena melalui dukungan, karyawan merasa dihargai dan diadopsi dalam suatu lingkungan kerja yang penuh komunikasi dan timbal balik yang saling menguntungkan (Farhadi *et al.*, 2013). Karyawan yang memiliki hubungan dekat dengan supervisor ketika terjadi kondisi stres menunjukkan kecemasan dan kondisi depresi yang lebih rendah. Ellis dan Miller (1994) juga menyatakan bahwa

dalam menghadapi stresor di tempat kerja, sumberdaya organisasi yang salah satunya dukungan supervisor akan memberikan dukungan yang lebih baik daripada keluarga dan teman diluar tempat kerja. Kondisi stres di tempat kerja sangat diketahui oleh anggota organisasi, namun tidak diketahui dengan jelas bagi orang diluar organisasi. Oleh karena itu, supervisor memiliki posisi yang lebih baik untuk memberikan dukungan daripada orang lain di luar organisasi. O'Driscoll dan Beehr (1994) mengungkapkan bahwa supervisor dapat mempengaruhi stres peran dan ketidakpastian yang dialami oleh karyawan, sehingga dapat mempengaruhi tingkat stres karyawan. Ketika supervisor mengatur struktur kerja yang tepat, menetapkan tujuan, mengarahkan dalam pemecahan masalah, memberikan dukungan sosial dan material, dan memberikan umpan balik, ambiguitas dan ketidakpastian yang dialami karyawan menjadi lebih rendah. Oleh karena itu, dukungan supervisor berperan penting dalam menurunkan stres kerja karyawan.

Stres kerja apabila dapat dikelola dengan baik akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, karena dampak negatif yang ditimbulkan terhadap pekerjaan dapat segera diatasi (Robbins, 2003). Namun apabila tingkat stres kerja menjadi semakin tinggi dan tidak dapat dikelola dengan baik maka akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri (Handoko, 2001). Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2012) bahwa stres kerja dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja karyawan. Stres kerja dapat mengganggu kesehatan tenaga kerja, baik fisik maupun emosional sehingga dapat menurunkan produktivitasnya (Sullivan dan Bhagat, 1992). Palmer *et al.* (2004) juga mengungkapkan bahwa karyawan yang didera stres cenderung tidak sehat, tidak

termotivasi, lebih rendah produktivitasnya dan cenderung ceroboh di tempat kerja. Maka dari itu stres di tempat kerja harus dikelola dengan baik agar tidak menurunkan kinerja perawat.

Perilaku kerja perawat dengan kinerja yang baik dapat dilihat dari cara kerja yang penuh semangat, disiplin, bertanggung jawab, melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan, memiliki motivasi dan kemampuan kerja yang tinggi dan terarah pada pencapaian tujuan rumah sakit. Hasil kerja perawat merupakan proses akhir dari suatu kegiatan yang dilakukan dalam mencapai sasaran. Hasil kerja dapat dicapai secara maksimal apabila perawat mempunyai kemampuan dalam mendayagunakan pengetahuan, sikap, dan ketrampilan (PPNI, 2010).

Perawat harus mampu melaksanakan asuhan keperawatan secara profesional sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja perawat dapat dinilai dari hasil yang dicapai perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, baik melalui pengamatan langsung saat proses pemberian asuhan keperawatan atau melalui dokumentasi asuhan keperawatan. Hasil kerja perawat dapat dinilai melalui dokumentasi asuhan keperawatan yang telah diberikan kepada pasien dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan (PPNI, 2010).

Stres kerja karena peningkatan tuntutan pekerjaan juga dialami oleh perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil yang terletak di Jl. A.Yani No. 6 Bangil Pasuruan yang merupakan rumah sakit non profit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kecenderungan peningkatan tuntutan pekerjaan (*job demand*) terjadi sejak diterapkannya BPJS pada awal tahun 2014. Terjadi lonjakan pasien yang

cukup signifikan, rata-rata 20% untuk pasien rawat jalan dan rata-rata 23% untuk pasien rawat inap dari kondisi sebelum diterapkannya BPJS.

Tabel 1.1

Laporan Kunjungan Pasien Rawat Jalan Januari - Desember Tahun 2013 vs 2014

NO	Nama Poli Spesialis	Pasien 2013	Pasien 2014	Kenaikan
1	Umum/IGD	19550	23264	19%
2	THT	660	798	21%
3	Syaraf	880	1540	75%
4	Kebidanan dan Kandungan	3990	4588	15%
5	Penyakit Dalam	2845	3613	27%
6	Kesehatan Anak	5158	5880	14%
7	Paru dan Pernafasan	1150	1460	27%
8	Bedah Orthopedi	970	1251	29%
9	Bedah Umum	2696	3127	16%
10	Gigi dan Mulut	395	600	52%
11	Mata	690	835	21%
12	KIA-KB dan Imunisasi	80	113	41%
	Total Pasien	39064	47069	
		Rata-Rata Kenaikan		20%

Sumber: Dokumen Rekam Medik Pasien RSI Masyithoh

Kondisi ini mengakibatkan bertambahnya beban pekerjaan bagi perawat rumah sakit. Perawat mulai mengalami kecenderungan kelelahan fisik dan psikis karena beban kerja yang bertambah, disamping itu pihak manajemen rumah sakit juga menuntut perawat agar berhemat dalam menggunakan sumberdaya karena sistem BPJS yang berbeda dengan asuransi kesehatan sebelumnya. Hal ini semakin menambah beban bagi karyawan sehingga terjadi indikasi stres kerja yang semakin meningkat pada perawat.

Tabel 1.2

Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2013 - 2014 (Era BPJS) di RSI Masyithoh

BULAN	A	t	Px RI 2013	Px RI 2014	JML HP	O	RINCIAN PASIEN KRS HDP			BOR	Kenaikan
							ACC	PP	RJK		
Januari	81	31	547	589	1916	61.81	502	20	4	76.30	8%
Februari	81	28	460	528	1635	58.39	415	23	7	72.09	15%
Maret	81	31	646	697	2236	72.13	562	37	13	89.05	8%
April	81	30	568	685	1761	58.70	520	32	8	72.47	21%
Mei	81	31	587	684	2028	65.42	557	54	8	80.76	17%
Juni	81	30	595	733	1900	63.33	548	44	8	78.19	23%
Juli	81	31	548	638	1544	49.81	580	43	13	61.49	16%
Agustus	94	31	559	673	1618	52.19	417	54	8	55.53	20%
September	94	31	579	795	1739	56.10	510	47	8	59.68	37%
Oktober	94	31	567	760	1659	61.74	505	53	9	63.74	34%
November	94	30	569	791	1673	64.19	507	54	8	74.53	39%
Desember	94	31	575	811	1548	59.73	510	56	9	65.95	41%
Rata-Rata Kenaikan											23%

Sumber : Dokumen Rekam Medik Pasien RSI Masyithoh

Adanya indikasi stres kerja berdampak pada penurunan kinerja perawat yang terjadi pada tahun 2014. Hal ini dapat dilihat pada semua aspek kinerja keperawatan yang diukur oleh pihak manajemen rumah sakit. Untuk melihat jelas dapat dilihat pada Tabel 1.3 yang mengukur nilai rata-rata keseluruhan empat aspek kinerja keperawatan pada seluruh personil perawat pelaksana.

Pihak manajemen rumah sakit memiliki standar penilaian skor total dengan skala penilaian sebagai berikut:

1. Skor total penilaian 128 – 155 = Sangat Baik
2. Skor total penilaian 96 – 127 = Baik
3. Skor total penilaian 64 – 95 = Cukup Baik

4. Skor total penilaian 32 – 63 = Kurang Baik
5. Skor total penilaian 0 – 31 = Buruk

Tabel 1.3

Perbandingan Aspek Kinerja Keperawatan Tahun 2013 – 2014 di RSI Masyithoh

No	Aspek Kinerja Keperawatan	2013	2014	Penurunan
1	Asuhan keperawatan (nursing care)	59,50	44,00	-26%
2	Kerjasama (Team Work)	19,67	17,67	-10%
3	Kepemimpinan (Leadership)	24,00	19,67	-18%
4	Pengembangan diri dan motivasi	19,33	16,00	-17%
	Total Skor	122,50	97,33	
	Rata-Rata Penurunan			-18%

Sumber: Dokumen Internal RSI Masyithoh

Apabila dibandingkan sebelum dan sesudah adanya program BPJS, seluruh aspek kinerja keperawatan mengalami penurunan, dengan penurunan terbesar terjadi pada aspek asuhan keperawatan (*nursing care*) yang mengalami penurunan sebesar 26%. Secara keseluruhan aspek kinerja keperawatan mengalami penurunan sebesar 18%. Jika mengacu pada standar skor total penilaian kinerja keperawatan rumah sakit, pada tahun 2013 memiliki skor total 122,50 yang masuk kategori baik, sedangkan pada tahun 2014 memiliki skor total 97,33 yang juga masuk kategori baik. Namun meskipun masih masuk dalam kinerja keperawatan yang masuk dalam kategori baik, seluruh aspek kinerja keperawatan mengalami penurunan sebesar 18%.

Oleh sebab itu permasalahan tuntutan pekerjaan (*job demand*), dukungan organisasi (*perceived organizational support*), dukungan supervisor, dan stres kerja perlu ditelaah lebih lanjut pengaruhnya terhadap kinerja perawat. Mengacu pada uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka penelitian ini mengambil judul, “**Pengaruh**

Tuntutan Pekerjaan (*Job Demand*), Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*), dan Dukungan Supervisor (*Perceived Supervisor Support*) Terhadap Stres Kerja dan Implikasinya Pada Kinerja Perawat di RSI Masyithoh”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah tuntutan pekerjaan (*job demand*) berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil?
2. Apakah persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil?
3. Apakah dukungan supervisor (*perceived supervisor support*) berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil?
4. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tuntutan pekerjaan (*job demand*) terhadap stres kerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi (*Perceived Organizational Support*) terhadap stres kerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan supervisor (*perceived organizational support*) terhadap stres kerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Masyithoh Bangil.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi rumah sakit, dapat dijadikan bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor tuntutan pekerjaan, dukungan supervisor, dan dukungan organisasi terhadap stres kerja perawat dan juga terhadap kinerja perawat.
2. Memberikan kontribusi bagi bidang manajemen sumber daya manusia, agar dapat dikembangkan materi tentang stres kerja, agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya dan implikasinya pada kinerja perawat secara keseluruhan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat memberikan manfaat dan masukan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut tentang penelitian yang terkait dengan sumber-sumber stres kerja dalam lingkungan organisasi, terutama rumah sakit dan

dapat dikembangkan penelitian lebih mendalam tentang faktor-faktor tuntutan pekerjaan, dukungan supervisor, dan dukungan organisasi yang mempengaruhi stres kerja.

