

BAB I PENDAHULUAN

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

RSUD Cengkareng adalah rumah sakit milik pemerintah yang menyediakan pelayanan gawat darurat selama 24 jam. Dalam rangka efisiensi pelayanan pasien di RSUD Cengkareng, pihak manajemen membagi tugas dalam berbagai bagian yaitu penunjang medis, Keperawatan, SDM, Umum, Keuangan, Perencanaan, Farmasi, Radiologi, Laboratorium, Bank Darah, dan Rekam Medis. RSUD Cengkareng memiliki tenaga perawat yang berjumlah 526 perawat yang tersebar di berbagai ruangan dan harus menjalani sistem shift yaitu shift pagi, siang dan malam. Tugas rutin perawat setiap harinya adalah melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap asuhan keperawatan, melakukan komunikasi yang efektif kepada klien, dokter dan petugas kesehatan lainnya, memberikan edukasi pada klien dan keluarganya serta melakukan evaluasi terhadap edukasi yang diberikan, serta menjaga mutu pelayanan keperawatan. (sumber : Staff HRD, 12 April 2019).

Dengan adanya berbagai tuntutan pekerjaan perawat tersebut, maka rumah sakit mengharapkan perawat dapat bekerja sesuai prosedur dan bekerja secara maksimal agar dapat memberikan layanan yang memuaskan terhadap pasien dan keluarga pasien. RSUD Cengkareng memiliki 168 perawat wanita yang menikah. Perawat wanita yang menikah akan tetap menjalankan tuntutan yang sama dengan yang belum menikah. Dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari seorang perawat akan lebih mudah mengalami stres apabila kurang mampu mengadaptasikan keinginan dan kenyamanan. Hal ini disebabkan karena perawat sering dihadapkan pada suatu usaha penyelamatan yang sangat besar terhadap nyawa seseorang. Perawat juga selalu dihadapkan dengan hal-hal yang monoton dan rutin, ruangan kerja yang sesak dan sumpek, dalam menangani peralatan di ruang rawat inap, operasi dan lain sebagainya. Perawat diuntut untuk selalu berhati-hati, waspada dan harus bertindak cepat dalam melayani keluhan pasien, bekerja *shift*, terkadang harus *double shift* dikarenakan jumlah pasien lebih banyak dibandingkan dengan jumlah perawat, terkadang harus masuk kantor secara mendadak, memiliki beban dan tanggung jawab yang sama dalam menangani pasien, harus menangani pasien dengan lemah lembut, bahkan harus bersedia menggantikan teman yang tidak masuk kerja, harus menggantikan tugas dokter seputar pertanyaan dari pasien dan keluarga pasien, harus mengurus administrasi dan mengatur jadwal dokter. Selain itu, dalam hubungannya dengan pekerjaan seseorang perawat, semakin banyak jumlah pasien yang dirawat dan semakin beragamnya penyakit serta tingkat kebutuhan yang tinggi dari pasien akan membuat perawat menjadi rentan terhadap stres. Dalam menjalankan tugas pelayanan, perawat juga menghadapi beberapa keluhan dan kritikan dari pasien beserta keluarga pasien,

harus menggantikan tugas dokter, dan juga harus membuat laporan rutin yang terkait dengan pasien, serta harus memantau perkembangan kesehatan pasien khusus yang dirasakan melelahkan.

Menghadapi kondisi tuntutan pekerjaan yang cenderung *overload* tersebut akan dapat membuat perawat rentan terhadap stres. Ketika perawat dituntut untuk bekerja dalam waktu yang lama, bertemu dengan tuntutan standar yang tinggi, dan mengerjakan banyak tugas daripada yang mampu ditangani oleh perawat RSUD Cengkareng, maka perawat diduga akan merasakan stres kerja.

Menurut Lazarus, Folkman, dan Lovallo (dalam Sarafino & Smith, 2011) stres adalah suatu keadaan yang membuat seseorang merasa tidak nyaman karena melihat ketidaksesuaian antara tuntutan-tuntutan fisik atau psikologis dari situasi dan sumber-sumber daya sistem biologis, psikologis, dan sosial yang dimilikinya. Sedangkan menurut Smet (1994) stres kerja adalah stres yang dialami sehubungan dengan pekerjaan dan hampir semua orang didalam kehidupan akan mengalami stres sehubungan dengan pekerjaan mereka, terlebih pekerjaan-pekerjaan yang menuntut tanggung jawab pelayanan bagi kehidupan manusia, seperti contoh tenaga medis (perawat). Menurut Sarafino & Smith (2011) mereka yang mengalami stres kerja akan memunculkan berbagai reaksi biologis dan psikososial.

Mereka yang mengalami stres secara biologis akan mengalami reaksi antara lain meningkatnya detak jantung dan gangguan tidur. Sedangkan secara kognitif mereka yang stres akan mengalami antara lain gangguan konsentrasi dan perhatian, dari aspek emosi antara lain mengalami kecemasan yang berlebih, merasa sedih, dan mudah marah, serta pada aspek perilaku sosial akan mengalami antara lain meningkatnya sikap agresif dan kehilangan kendali diri. Hal itu juga dialami salah satu perawat wanita yang bekerja di ruang rawat inap. Berikut hasil wawancara perawat wanita A yang sudah bekerja selama 17 tahun di RSUD Cengkareng :

“Saya sudah 17 tahun bekerja di RSUD Cengkareng saya pernah merasakan beban dalam pekerjaan saya, seperti jika menangani pasien dengan kondisi berat yang harusnya masuk di ruangan khusus dengan pemantauan khusus tapi ada di ruangan perawatan biasa, jadi saya merasa pusing karena harus memberikan pemantauan yang khusus untuk pasien, akibatnya saya mengalami gangguan tidur karena efek stres yang saya rasakan”.

Dari hasil wawancara diatas, perawat wanita A diduga mengalami stres kerja tinggi. Hal itu terlihat dari reaksi yang dialami perawat wanita A bahwa tuntutan pekerjaannya membuat pusing dan mengalami gangguan tidur. Namun berbeda dengan perawat wanita B di ruangan rawat inap yang sudah bekerja selama 17 tahun di RSUD Cengkareng. Berikut hasil wawancara perawat wanita B:

“Saya sudah 17 tahun bekerja di RSUD Cengkareng dalam bekerja saya tidak merasakan beban dalam pekerjaan saya, karena saya bekerja diawali dengan niat yang ikhlas dan untuk ibadah, yang saya lakukan ketika bekerja selalu tersenyum dan berpikiran positif ketika menghadapi pasien yang banyak dalam sehari.”

Dari hasil wawancara diatas, perawat wanita B diduga mengalami stres kerja rendah. Perawat wanita B merasa bahwa dia tidak merasakan beban dalam pekerjaannya, karena perawat B menjalankan pekerjaannya dengan niat ikhlas dan untuk ibadah, yang ia lakukan ketika bekerja selalu tersenyum dan berpikiran positif ketika menghadapi pasien yang banyak dalam sehari.

Dari kedua wawancara tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa perawat wanita yang menikah ada yang mengalami stres kerja tinggi dan stres kerja rendah. Perawat wanita yang menikah yang mengalami stres kerja tinggi akan mengalami reaksi antara lain, akan mengalami gangguan tidur, gangguan konsentrasi dan perhatian, kecemasan yang berlebih, merasa sedih, dan mudah marah, serta meningkatnya sikap agresif dan kehilangan kendali diri. Sehingga dapat berdampak pada pekerjaannya antara lain seperti, pekerjaannya terbengkalai, sering telat masuk kerja, sering menerima komplain mengenai pelayanan yang diberikan untuk pasien dan keluarga pasien. Sedangkan mereka yang mengalami stres kerja rendah akan tetap produktif, profesional dalam bekerja, akan lebih bersemangat dalam menjalani pekerjaannya, dan tidak mudah marah dalam menghadapi pasien, serta selalu tersenyum dan berpikiran positif.

Menurut Sarafino (dalam Smet, 1994), ada beberapa faktor penyebab suatu pekerjaan itu *'stressful'*, antara lain beban pekerjaan *overload*, dan jenis pekerjaan itu sendiri sudah lebih *'stressful'* daripada jenis pekerjaan lainnya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Riandy (2016) mengatakan bahwa karyawan sering merasa tertekan baik secara mental maupun fisik akibat tugas yang berat. Karyawan juga merasa jenuh karena jam kerja yang berlebih dan waktu istirahat yang kurang sehingga pekerjaan mereka tidak optimal.

Salah satu faktor yang diduga dapat mempengaruhi stres kerja adalah *work family conflict*. Greenhaus & Beutell (1985) mendefinisikan *work family conflict* sebagai salah satu bentuk *interrole conflict* khususnya dalam pekerjaan dan dalam keluarga, konflik akan dirasakan ketika menjalankan tuntutan dari pekerjaan, mengalami kesulitan yang menghambat dalam menjalankan tuntutan dari keluarga. Sebaliknya ketika menjalankan tuntutan dari keluarga mengalami kesulitan yang menghambat dalam menjalankan tuntutan dari pekerjaan. Wanita bekerja yang sudah menikah, peran sebagai istri dan ibu serta penggerak rumah tangga adalah tetap menjadi tugas utama yang harus dipenuhi (Mufida, 2008). Pada sisi lain para ibu yang bekerja tersebut juga harus menghadapi rutinitas di tempat kerja seperti waktu kerja yang terikat, pekerjaan yang menumpuk, serta *deadline* dan target pekerjaan. Sebagai wanita yang menikah dan bekerja, pekerjaan bisa dirasakan sebagai beban bagi wanita yang bekerja, dan disisi lain tuntutan sebagai istri dan ibu rumah tangga juga menjadi tekanan.

Perawat wanita yang menikah yang mengalami *work family conflict* tinggi yaitu sulit membagi waktu (*time based conflict*) antara tuntutan pekerjaan seperti, setiap harinya harus melayani pasien dan keluarga pasien juga harus berhadapan dengan dokter, di sisi lain harus menjalankan tuntutan di keluarga, ia harus memperhatikan keluarganya, sehingga pekerjaan membuat mereka tidak mempunyai cukup waktu untuk keluarga. Selain itu ia mengalami tuntutan peran (*strain based conflict*) bahwa mereka harus tetap menjalankan tugasnya di keluarga sebagai ibu dan istri yang harus mengurus rumah dan harus memperhatikan keluarganya, sehingga tanggung jawab mereka dalam keluarga seringkali mengganggu ketika melakukan pekerjaan sebagai perawat. Pekerjaan di keluarga setiap harinya harus mengurus rumah tangga, memperhatikan keluarganya, hal itu menimbulkan kelelahan (*behavior based conflict*) ketika di tempat kerja yang harus menghadapi tuntutan tugas sebagai perawat. Akibatnya perawat merasa bingung harus membuat keputusan untuk memprioritaskan tuntutan yang harus diselesaikan terlebih dahulu, sehingga membuatnya merasa tidak nyaman, merasa terbebani dengan pekerjaannya, sehingga memunculkan berbagai reaksi mulai dari kelelahan fisik, yaitu sering merasa pusing, sedangkan secara psikososial pada kognitif merasakan sulit berkonsentrasi, menjadi pelupa, dan pada emosi merasakan mudah tersinggung, merasakan cemas yang berlebihan, lalu pada perilaku sosial merasakan tingkat agresif yang tinggi, bahkan tidak punya waktu untuk melakukan relasi sosial.

Sedangkan perawat wanita yang menikah yang mengalami *work family conflict* rendah, perawat dapat membagi waktu antara pekerjaannya di rumah sakit dengan pekerjaannya di rumah sebagai ibu dan istri yang harus memperhatikan anak dan suami, beban pekerjaan di rumah sakit dan beban pekerjaan di keluarga dapat dijalankan dengan tanpa hambatan, kemudian tuntutan pekerjaan di rumah sakit sebagai perawat dan tuntutan pekerjaan di rumah sebagai ibu dan istri dapat diselaraskan. Sehingga walaupun ia kelelahan dalam menjalankan perannya sebagai perawat dan ibu rumah tangga, tetapi dia dapat mengatasinya dengan cara menikmati pekerjaan di rumah sakit sebagai perawat dan pekerjaannya di rumah sebagai ibu dan istri tanpa disertai dengan reaksi emosi dan psikologis secara berlebihan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Divara & Rahyuda (2016) yang mengemukakan adanya pengaruh positif *work family conflict* terhadap stres kerja pada Dinas Kebudayaan Provinsi Bali, dimana konflik yang dialami oleh seorang karyawan dapat meningkatkan stres, sehingga semakin tinggi *work family conflict* yang dialami karyawan maka semakin tinggi juga stres kerjanya.

Berdasarkan uraian diatas, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, peneliti menetapkan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana gambaran *work family conflict* pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng ?
2. Bagaimana gambaran stres kerja pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng ?
3. Apakah ada pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara *work family conflict* terhadap stres kerja pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan tambahan informasi mengenai teori *work family conflict* dan stres kerja dalam psikologi klinis dan industri.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini akan memberikan tambahan informasi kepada pihak RSUD Cengkareng, atasan, rekan sejawat, teman dan keluarga perawat wanita yang telah menikah di rawat inap, tentang *work family conflict* dan stres kerja di RSUD Cengkareng.

1.4 Kerangka Berpikir

Setiap harinya perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap asuhan keperawatan, melakukan komunikasi yang efektif kepada klien, dokter dan petugas kesehatan lainnya, memberikan edukasi pada klien dan keluarganya serta melakukan evaluasi terhadap edukasi yang diberikan, menjaga mutu pelayanan keperawatan. Banyaknya tuntutan-tuntutan pekerjaan ini berpotensi menjadi sumber stres (*stressor*) yang dapat berkembang menjadi sumber stres kerja pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng.

Perawat wanita yang menikah yang berada dalam kondisi stres kerja yang tinggi akan menunjukkan berbagai reaksi mulai dari reaksi fisiologis, psikologis maupun sikap. Dalam hal biologis akan mengalami reaksi antara lain meningkatnya detak jantung dan gangguan tidur. Sedangkan dalam hal psikososial, pada aspek kognitif mereka yang stres akan mengalami antara lain gangguan konsentrasi dan perhatian, pada aspek emosi antara lain mengalami kecemasan yang berlebih, merasa sedih, dan mudah marah, serta pada aspek perilaku sosial akan mengalami antara lain meningkatnya sikap agresif dan kehilangan kendali diri.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi stres kerja adalah *work family conflict*. Greenhaus dan Beutell (1985) mendefinisikan *work family conflict* sebagai salah satu bentuk *interrole conflict* khususnya dalam pekerjaan dan dalam keluarga, yaitu di mana ketika menjalankan tuntutan dari pekerjaan mengalami kesulitan yang menghambat dalam menjalankan tuntutan dari keluarga, dan juga sebaliknya ketika menjalankan tuntutan dari keluarga mengalami kesulitan yang menghambat dalam menjalankan tuntutan dari pekerjaan.

Perawat wanita yang mengalami *work family conflict* tinggi antara lain, sulit membagi waktu (*time based conflict*) antara tuntutan pekerjaan seperti, setiap harinya harus melayani pasien dan keluarga pasien juga harus berhadapan dengan dokter, disisi lain harus menjalankan tuntutan dikeluarga, ia harus memperhatikan anak dan suaminya, sehingga pekerjaan membuat mereka tidak mempunyai cukup waktu untuk keluarga. Selain itu ia mengalami tuntutan peran (*strain based conflict*) bahwa mereka harus tetap menjalankan tugasnya dikeluarga sebagai ibu yang harus mengurus anaknya dan sebagai istri yang harus memperhatikan suaminya. sehingga tanggung jawab mereka dalam keluarga seringkali mengganggu ketika melakukan pekerjaan sebagai perawat. Pekerjaan dikeluarga setiap harinya harus mengurus rumah tangga, memperhatikan keluarganya, hal itu menimbulkan kelelahan (*behavior based conflict*) ketika di tempat kerja yang harus menghadapi tuntutan tugas sebagai perawat. Akibatnya perawat merasa bingung harus membuat keputusan untuk memprioritaskan tuntutan yang harus diselesaikan terlebih dahulu, sehingga membuatnya merasa tidak nyaman, merasa terbebani dengan pekerjaannya, sehingga memunculkan berbagai reaksi mulai dari kelelahan fisik, yaitu sering merasa pusing, sedangkan secara psikososial pada kognitif merasakan sulit berkonsentrasi, menjadi pelupa, dan pada emosi merasakan mudah tersinggung, merasakan cemas yang berlebihan, lalu pada perilaku sosial merasakan tingkat agresif yang tinggi, bahkan tidak punya waktu untuk melakukan relasi sosial.

Berdasarkan pemaparan di atas, dibuat kerangka berpikir penelitian sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

1.3 Hipotesis

Ada pengaruh positif *work family conflict* terhadap stres kerja pada perawat wanita yang menikah di RSUD Cengkareng.