BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan di rumah sakit menyangkut berbagai pelayanan fungsi pelayanan, pendidikan dan penelitian serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit maupun melaksanakan fungsi yang sedemikian komplek maka rumah sakit memiliki sumber daya manusia yang professional baik di bidang teknis maupun administrasi kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medis, pelayanan penunjang medis,dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap, sedangkan pelayanan administarsi mencakup pelayanan yang berhubungan dengan proses administrasi pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap.

Sumber daya manusia merupakan asset rumah sakit yang penting dan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam pelayanan rumah sakit. Dalam hal ini sumber daya manusia rumah sakit harus memiliki produktifitas yang tinggi . Produktifitas di pengaruhi oleh sejumlah factor salah satunya adalah stress.

Stres sering di artikan sebagai suatu kondisi yang tegang yang tidak menyenangkan selain itu stres merupakan respon tubuh yang sifatnya nonspesifik terhadap setiap tuntutan beban yang dialami seseorang. Dalam kondisi stress, seseorang secara subyektif merasa ada masalah yang membebani dirinya, walaupun sebenarnya semua orang dapat mengalami stress misalnya komunikasi h antar sesama perawat di rumah sakit lebih dominan bersifat informal sehingga dalam hubungan tersebut sering tidak terbatasi seperti apa tingkat keakraban yang terjalin seperti dalam melakukan percakapan kadang kala apabila pertanyaan serius dijawab main - main maka kualitas komunikasinya dapat mengalami penurunan karena respon yang tidak tepat. Selain itu ada adanya perbedaan pendapat sebelum mengambil kesimpulan dalam menanggapi suatu masalah, ada yang merasa dominan paling banyak berbicara tidak ada pihak yang mau mengalah yang dapat menimbulkan konflik dan dapat menurunkan kualitas komunikasi atau suatu hubungan dapat merenggang.

Stres kerja yang dihadapi oleh perawat akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Robin, 1998) Berdasarkan hasil riset PPNI (2009) bahwa 50,9% perawat Indonesia yang bekerja di empat provinsi mengalami stres kerja.

Salah satu kategori dalam faktor intrinsik pekerjaan yang dapat menyebabkan stres kerja adalah komunikasi interpersonal di antara sesama pegawai. Hal ini terjadi karena di antara mereka dalam berkomunikasi sering kali mengalami perbedaan persepsi yang menjurus kepada konflik dan berakhir pada adanya stres.

Penelitian dari *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) menetapkan perawat sebagai profesi yang beresiko sangat tinggi terhadap stress (Schultz dan Schultz, 1994) hasil penelitian selye (1996) menunjukkan alasan mengapa profesi perawat mempunyai resiko yang sangat tinggi terpapar oleh stres adalah karena perawat memiliki tugas dan tanggungjawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Selain itu ia juga mengungkapkan pekerjaan perawat mempunyai beberapa karakteristik yang dapat menciptakan tuntutan kerja yang tinggi dan menekan. Berbagai macam karakteristik kepribadian pekerja merupakan hal yang benar benar harus dipahami sesama pekerja lain, agar dalam berkomunikasi dan berhubungan interpersonal tidak terjadi salah paham maupun timbulnya konflik antar perawat. Kualitas komunikasi interpersonal yang dibahas disini terkait dengan baik buruknya suatu komunikasi atau hubungan antara individu yang dapat dikatakan sebagai citra seseorang dihadapan orang lain.

Stres akibat kerja akan berdampak terhadap kemampuan individu untuk mengembangkan komunikasi interpersonal dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kualitas komunikasi interpersonal akan dipengaruhi oleh keadaan fisik dan psikologis perawat dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa perawat di RS Agung Manggarai, bahwa ada berbagai permasalahan yang dialami oleh tenaga perawat seperti komunikasi yang kurang baik antar perawat sehingga kurang adanya hubungan kemitraan yang baik antara perawat dan semangat kerja yang kurang tinggi untuk bekerja sama, karena lingkungan tempat bekerja dirasakan

tidak ada kenyaman, keharmonisasian serta keakraban yang dapat mengganggu kosentrasi dalam bekerja. karena mengalami tekanan dan ketidakpastian. Kepuasan kerja, bosan kerja, sering pusing, lelah, tidak ada istirahat karena beban kerja terlalu tinggi dan menyita waktu, gaji rendah dan insentif yang tidak memadai, penghargaan termasuk gaji dan promosi. Situasi inilah yang sering memicu terjadinya stres kerja (e-psikologi.com, 2009)

Berangkat dari situlah komunikasi perawat sangat penting karna bisa menyebabkan stres.Hal inilah mendorong penulis mempelajari tentang hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada perawat di rumah sakit Agung Manggarai.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, penulis mengidentifikasi / masalah – masalah stres kerja yang di pengaruhi oleh :

1. **Faktor intrinsik** (Ashar sunyoto, 2001)dalam pekerjaan yaitu tuntutan fisik (pekerjaan yang berhubungan dengan bising, hyiene), tuntutan tugas, komunikasi atau hubungan interpersonal dimana berhubungan dengan atasan, bawahan, dan teman kerja., yang merupakan pembangkit stres
2. **faktor Ekstrinsik** (Ashar sunyoto, 2001) yaitu stres atau situasi lingkungan sosial yang dinilai secara potensial berbahaya dan tidak terkontrol, antara lain : peran dalam organisasi, struktur dan iklim organisasi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, penulis hanya membatasi masalah pokok yaitu mengkaji kaitan stres kerja yang di alami oleh perawat Instalasi Gawat Darurat dan ICU RS Agung Manggarai dengan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stres yaitu kualitas komunikasi interpersonal. Hal ini disebabkan karena keterbatasan penulis dalam biaya, tenaga, waktu, serta teori yang dikumpulkan , sehingga penulis hanya membatasi penelitian pada hubungan kualitas komunikasi interpersonal dengan stres kerja perawat di RS Agung Manggarai

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah ” apakah ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada perawat di Rumah sakit Agung Manggarai

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada perawat dibagian unit gawat darurat di rumah sakit agung manggarai

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui komunikasi interpersonal perawat pada bagian unit gawat darurat.di rumah sakit agung manggarai

b. Mengidentifikasi stres kerja pada perawat bagian unit gawat darurat di rumah sakit agung manggarai

c.Menganalisis hubungan antara hubungan interpersonal dengan stress kerja pada perawat bagian unit gawat darurat di rumah sakit agung manggarai

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis.

Menambah pengetahuan tentang bagaimana menganalisis suatu masalah kesehatan yang ada di masyarakat. Serta dapat membandingkan antar ilmu yang diperoleh selama belajar di universitas, dengan begitu penulis dapat mengaplikasikan ilmu tersebut di dalam kehidupan bermasyarakat.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kemitraan dengan fakultas dan institusi untuk kegiatan penelitian dan pengembangan serta sebagai jembatan untuk penelitian yang berhubungan dengan jenis pekerjaan dan lingkungan kerja yang merupakan sumber stres agar dapat membentuk suatu wadah dengan program mengatasi stres ditempat kerja

3. Bagi Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi bagi kepustakaan Universitas Esa Unggul, serta bermanfaat bagi para pembaca yang ingin memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan studi banding dan menambah pengetahuan sehingga dapat mencetak Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan untuk pembangunan dalam bidang kesehatan.