

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut WHO, Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), Penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan penelitian medik. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes, 2018).

Semakin meningkatnya kebutuhan manusia saat ini khususnya di bidang kesehatan yang semakin kompleks, hal ini dapat mempengaruhi meningkatnya tuntutan kerja pada praktisi kesehatan dalam memberikan pelayanan. Rumah sakit diharapkan mampu memberikan layanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat dan diharapkan mampu mewujudkan hal tersebut, sehingga rumah sakit sangat memerlukan tenaga medis yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan (Islam, 2020). Pengaturan manajemen SDM di rumah sakit sangat diperlukan, apabila manajemen dilakukan dengan baik maka tidak akan ada lagi SDM Rumah Sakit yang mengalami stres akibat kerja.

Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu. Stress kerja dapat dipengaruhi oleh kondisi organisasi seperti penetapan arah dan kebijaksanaan organisasi, perubahan strategi organisasi, keuangan, tuntutan kerja, tanggung jawab atas orang lain, perubahan waktu kerja, perubahan yang kurang baik antar kelompok kerja dan konflik peran (Pratama, 2013).

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, sedangkan American National Association for Occupational Health (ANAHO) menempatkan kejadian stres kerja pada perawat berada di urutan paling atas pada empat puluh pertama kasus stres kerja pada pekerja. Hal ini disebabkan oleh tugas perawat yang sering monoton dan kondisi ruangan yang sempit, tuntutan untuk bertindak cepat dan tepat dalam menangani pasien (Sari, 2017).

American Nurses Association (2017), menyatakan bahwa stres pada perawat didapatkan sebanyak 82% dari pekerja yang ada di rumah sakit di Amerika. Menurut Health and Safety Executive (2019), menunjukkan bahwa tenaga profesional kesehatan, guru, dan perawat memiliki tingkat stres tinggi dengan angka prevalensi sebesar 3000 kasus per 100.000 orang pekerja. Perawat dan mahasiswa keperawatan menghadapi bahaya yang unik di tempat kerja, dengan ini menunjukkan harus ada cara untuk menanggulangi tingkat stres pada perawat, terutama dengan aktivitas fisik, nutrisi, istirahat, keamanan dan kualitas hidup (Hendarti, 2020).

Menurut Kementerian Kesehatan RI pada tahun (2017), sebesar 60,6% pekerja mengalami depresi dan sebesar 57,6% pekerja mengalami insomnia. Gangguan ini berhubungan dengan gangguan mental emosional dan stresor pengembangan karir. Penyebab stres ditempat kerja disebabkan oleh beban pekerjaan, seperti target, hubungan interpersonal, dengan atasan atau rekan kerja lain. Hasil survei yang dilakukan PPNI (2018), menyatakan bahwa sekitar 50,9% perawat di Indonesia mengalami stres kerja (Hendarti, 2020).

Menurut (Nurazizah, 2017) stres kerja terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas, sumber daya dan kemampuan yang dimiliki perawat. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa terdapat 53,3% perawat yang mengalami gejala stres tinggi, hal ini apabila tidak dikelola dengan baik maka stres pada perawat dapat menyebabkan terjadinya kesalahan dalam perawatan pasien dan menyebabkan keselamatan pasien.

Hasil penelitian (Rhamdani & Wartono, 2019) stres kerja pada perawat di pengaruhi oleh shift kerja, kelelahan kerja, jenis kelamin dan status pernikahan.

Dari hasil penelitiannya didapatkan hasil bahwa perawat yang stres sebanyak 76 perawat dan 26 perawat tidak mengalami stres kerja. Perawat yang bekerja secara shift 82% mengalami stres kerja. Perawat yang berjenis kelamin perempuan 80,9% mengalami stres kerja, sedangkan perawat laki-laki yang mengalami stres kerja sebanyak 61,8%. Perawat yang belum menikah 83,7% mengalami stres kerja.

Hasil Penelitian (Ismail, 2013) Stres kerja pada perawat di RSUD Bahteramas Prov. Sulawesi Utara pada tahun 2013 menunjukkan hasil bahwa perawat yang bekerja pada unit kerja rawat inap 57,7% mengalami stres kerja sedang, perawat yang bekerja pada unit kerja rawat jalan 80,6% mengalami stres kerja sedang, perawat yang bekerja pada unit ICU 68,4% mengalami stres kerja ringan, dan perawat yang bekerja pada unit IGD 77,3% mengalami stres kerja sedang. Stres kerja yang dialami semua perawat di RSUD Bahteramas Prov. Sulawesi Utara dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status kepegawaian, status perkawinan dan shift kerja. Perawat yang memiliki umur 23-26 tahun 74,1 % mengalami stres sedang, perawat yang berjenis kelamin perempuan 62,5% mengalami stres sedang, perawat yang memiliki tingkat pendidikan SPK 66,7% mengalami stres sedang. Perawat dengan status kepegawaian kontrak 93,8% mengalami stres sedang, perawat dengan status sudah menikah 61,5% mengalami stres sedang, dan perawat yang kebagian Shift Malam 71,3% mengalami stres sedang.

Hasil penelitian (Retnosari & Dwiyanti, 2017) menyatakan bahwa beban kerja yang sedang dan status gizi yang normal pada petugas perawat rawat jalan akan menyebabkan perawat mengalami keluhan stres kerja. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitiannya yang menyatakan bahwa 27% perawat rawat jalan mengeluhkan stres kerja dengan beban kerja sedang, dan 16 perawat rawat jalan mengeluhkan stres kerja dengan status gizi yang normal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan status gizi.

Hasil penelitian (Utari, 2017) menyatakan bahwa 3 (18,8%) responden perawat rawat jalan mengalami stres kerja dan 1 (1,7%) responden perawat rawat inap mengalami stres kerja. dari hasil penelitiannya menyatakan bahwa faktor individu

yang mempengaruhi stres kerja adalah Perawat dengan usia 25-34 tahun, perawat berjenis kelamin perempuan, berpendidikan Diploma, memiliki status belum menikah dan perawat yang memiliki masa kerja  $\leq 5$  tahun. Sedangkan faktor risiko stres kerja di pengaruhi oleh beban kerja, shift kerja, dan hubungan interpersonal.

Menurut (Hendarti, 2020) beberapa faktor yang menyebabkan stres pada perawat diantaranya adalah faktor pekerjaan, faktor individu dan faktor pendukung. Adapun faktor pekerjaan adalah lingkungan fisik, konflik interpersonal, beban kerja, dan shift kerja. Adapun faktor individunya adalah umur, status pernikahan, masa kerja dan jenis kelamin, sedangkan faktor pendukungnya adalah dukungan sosial.

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

Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta merupakan rumah sakit swasta yang berada di Kabupaten Purwakarta. Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta merupakan rumah sakit tipe C yang memiliki pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan, dan Instalasi Gawat Darurat. Pelayanan Rawat jalan yang ada di RSU Holistic Purwakarta adalah Rawat Jalan Poli Dalam, Poli Anak, Poli Gigi, Poli Radiologi, dan Fisioterapi. RSU Holistic Purwakarta pada tahun 2020 memiliki jumlah perawat rawat jalan sebanyak 25 perawat.

Perawat rawat jalan RSU Holistic Purwakarta terdiri dari 14 perawat laki-laki, dan 11 perawat perempuan. Perawat rawat jalan yang memiliki masa kerja  $>5$  tahun berjumlah 21 perawat, sedangkan yang memiliki masa kerja  $< 5$  tahun berjumlah 4 perawat. Sistem kerja perawat rawat jalan RSU Holistic Purwakarta dilakukan secara shift. Shift kerja perawat Rawat Jalan dibagi menjadi dua shift, yaitu shift pagi dan shift siang. Shift pagi dimulai dari jam 8.00 – 16.00, sedangkan shift siang dimulai dari jam 10.00-18.00.

Perawat rawat jalan di RSUD Holistic Purwakarta melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan jobdesknya 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. Jobdesk Perawat rawat jalan RSUD Holistic Purwakarta 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 lab 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 di RSUD Holistic Purwakarta dapat menimbulkan beban kerja yang berlebihan, sehingga perawat mudah mengalami stres yang mengganggu fisik, psikis dan proses berfikir. Hal ini dapat mengganggu keselamatan pasien. Berdasarkan data dari bagian mutu RSUD Holistic Purwakarta performa kerja perawat dan terapis selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini terjadi akibat beban kerja tinggi yang menyebabkan stres pada perawat rawat jalan.

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta pada tanggal 12 Januari 2021, dengan membagikan kuisioner Depression Anxiety Stress Scale (DASS 42) kepada 5 responden perawat rawat jalan mendapatkan hasil bahwa 2(40%) responden mengalami tingkat stres berat, 1 (20%) responden mengalami stres sedang, dan 2(40%) responden mengalami stres ringan. Perawat yang memiliki tingkat stres berat ditandai dengan sulitnya berelaksasi/ bersantai, sering merasa kesal, cemas, sulit untuk istirahat, mudah merasa marah, dan mudah tersinggung. Dua perawat yang mengalami stres berat berjenis kelamin perempuan, berstatus sudah menikah, dan memiliki masa kerja >5 tahun. Pengkategorian tingkat stres berdasarkan kuisioner DASS 42 terbagi



menjadi 5 kategori yaitu normal (skor 0-14), Ringan (Skor 15-18), Sedang (Skor 19-25), Berat (Skor 26-33) dan Sangat Berat (skor > 33).

Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator perawat rawat jalan RSU Holistic Purwakarta didapatkan bahwa pada bulan November 2020 terdapat 6 perawat rawat jalan yang tidak masuk kerja dikarenakan sakit. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Berdasarkan survey kepuasan pasien pada bulan November 2020 mendapatkan hasil 28%, pasien tidak puas dengan pelayanan rawat jalan RSU Holistic Purwakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD RSU Holistic Purwakarta didapatkan informasi bahwa setiap harinya pasti ada perawat rawat jalan atau terapis yang telat masuk kerja.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh perawat rawat jalan di RSU Holistic Purwakarta, maka penulis perlu melakukan penelitian stres kerja yang disebabkan karena beban kerja yang dirasa berlebihan oleh perawat rawat jalan. Kondisi ini apabila tidak dikelola dengan baik maka perawat rawat jalan akan kehilangan konsentrasi yang dapat membahayakan keselamatan pasien. Maka dari itu penulis merasa perlu untuk mengambil penelitian dengan judul “Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta Tahun 2020”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perawat rawat jalan RSU Holistic Purwakarta dituntut untuk melakukan pekerjaan yang cepat dan tepat dalam menangani pasien. Hal ini dilakukan karena banyaknya permintaan pasien dan banyaknya pasien yang harus ditangani dengan segera. Tingginya tugas perawat rawat jalan akan menjadi sumber stres kerja bagi perawat. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta pada tanggal 12 Januari 2021 kepada 5 responden perawat rawat jalan, didapatkan hasil 2 (40%) responden dengan tingkat stres berat, 1 (20%) responden dengan tingkat stres sedang dan 2(40%) responden dengan tingkat stres ringan. Perawat dengan tingkat stres berat ditandari dengan sulitnya berelaksasi/ bersantai, sering merasa kesal, cemas, sulit untuk istirahat, gelisah, mudah marah dan mudah

tersinggung. Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan stres kerja pada perawat rawat jalan. Oleh karena itu penulis, merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta Tahun 2020”.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

- a. Apa saja faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pada perawat rawat jalan Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020?
- b. Bagaimana gambaran stres kerja perawat rawat jalan dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020?
- c. Bagaimana gambaran beban kerja perawat rawat jalan dan terapis di Rumah sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020?
- d. Bagaimana gambaran jenis kelamin perawat rawat inap dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020?
- e. Bagaimana gambaran masa kerja perawat rawat inap dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Stres Kerja Pada Perawat Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta Tahun 2020.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui gambaran stres kerja pada perawat rawat jalan dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020.
- b. Mengetahui gambaran beban kerja pada perawat rawat jalan dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020
- c. Mengetahui gambaran jenis kelamin pada perawat rawat jalan dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020
- d. Mengetahui gambaran lama kerja pada perawat rawat jalan dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta tahun 2020

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi kepustakaan Universitas Esa Unggul, sehingga dapat digunakan sebagai wahana untuk menggali ilmu pengetahuan.

#### 1.5.2 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi rumah sakit khususnya mengenai pengaruh stres kerja terhadap perawat rawat jalan di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta, serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta.

### 1.6 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran stres kerja pada perawat rawat jalan di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta, karena masih terdapat masalah stres kerja yang dirasakan oleh perawat rawat jalan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil survey pendahuluan yang menyatakan bahwa terdapat 2 (40%) responden dengan tingkat stres berat, 1 (20%) responden dengan tingkat stres sedang, dan 2 (40%) responden dengan tingkat stres ringan. Responden yang memiliki tingkat stres berat ditandai dengan sulitnya untuk berelaksasi/bersantai, sering merasa kesal, cemas, sulit untuk istirahat, gelisah, mudah marah dan mudah tersinggung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 – Februari 2020. Penelitian ini dilakukan pada perawat rawat jalan dan terapis di Rumah Sakit Umum Holistic Purwakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional.





Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**