

BAB1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) didalam *Mental Health Action Plan 2013-2020* menjelaskan bahwa kesehatan mental merupakan keadaan kesejahteraan di mana seseorang menyadari kemampuannya sendiri, dapat mengatasi tekanan (stres) di hidup secara normal, dapat bekerja secara produktif dan mampu memberikan kontribusi kepada komunitasnya. Faktor- faktor penentu kesehatan mental dan gangguan mental tidak hanya yang terdapat dalam diri individu seperti kemampuan untuk mengelola pemikiran, emosi, perilaku dan interaksi seseorang dengan orang lain, tetapi juga faktor sosial, budaya, ekonomi, politik dan lingkungan seperti kebijakan nasional, perlindungan sosial, standar hidup, kondisi kerja, dan dukungan sosial masyarakat. Dalam hal ini WHO juga menjelaskan bahwa pekerjaan dan kondisi kerja adalah salah satu penentu sosial utama kesehatan mental, lingkungan kerja dan organisasi kerja yang baik dapat bermanfaat bagi kesehatan mental dan kesejahteraan pekerja, sebaliknya kondisi kerja yang negatif dan resiko pekerjaan juga berkontribusi memperburuk masalah kesehatan mental atau fisik (WHO, 2013).

Perubahan dalam budaya kerja juga berperan dalam kesehatan mental yang mana dapat menimbulkan stres terkait pekerjaan. Stres kerja merupakan aspek umum pengalaman pekerjaan yang paling sering terungkap sebagai ketidakpuasan kerja, tetapi juga terungkap dalam keadaan afektif yang kuat, kemarahan, frustrasi, permusuhan dan kejengkelan. Respon yang lebih pasif juga umum, misalnya kejenuhan dan rasa bosan, kelelahan jiwa, kepenatan, tidak berdaya, kurang gairah dan suasana depresi. Stres kerja merupakan kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta ditandai oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka (Kaswan, 2017).

Pada pekerjaan tertentu tingkat stress yang dialami lebih tinggi dibandingkan dengan pekerjaan yang lain. Laporan *Health and Safety Executive (HSE)* didalam penelitian (2002) *The Scale of Occupational Stress:A Further Analysis of the impact of Demographic Factors of the Type of Job* CRR 311 menunjukkan pekerjaan dengan

tingkat stress yang tinggi adalah, guru, perawat, manajer, seseorang yang terlibat dalam pendidikan dan kesejahteraan (termasuk Pekerja Sosial), pekerja transportasi dan pekerja yang terlibat didalam keamanan termasuk polisi dan petugas penjara. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa, pekerja purna waktu dilaporkan lebih stress daripada mereka yang bekerja paruh waktu, pekerja yang terlibat dalam pengelolaan manajemen dan bertugas secara teknis dilaporkan memiliki tingkat stress yang tinggi. Ada data yang menunjukan unsur diskriminasi, meskipun angkanya kecil dimana pekerja yang bukan kulit putih memiliki tingkat stress yang lebih tinggi daripada pekerja kulit putih (Stranks, 2005).

The American Institute of Stress melaporkan bahwa 83% pekerja Amerika Serikat menderita stress terkait dengan pekerjaan, stress terkait pekerjaan menyebabkan 120.000 kematian dan mengakibatkan \$ 190 miliar biaya perawatan setiap tahun, 35% responden mengatakan sumber utama stress ditempat kerja mereka adalah atasan, pada tahun 2017 39% pekerja mengatakan bahawa beban kerja yang berat adalah penyebab utama stress mereka, dan hanya 43% karyawan yang berfikir bahwa atasan mereka peduli dengan *work-life balance* (keseimbangan kehidupan kerja mereka) (AIS, 2019).

Dari hasil laporan *Health and Safety Executive* Inggris penyebab stress, depresi atau kecemasan akibat kerja 40% disebabkan oleh beban kerja, 14% tidak ada dukungan, 13% krena kekeracunan dan ancaman, 8% perubahan pekerjaan, dan 21% karena hal lain. Pekerjaan dengan tingkat stress diatas rata-rata yaitu pekerjaan di administrasi publik dan pertahanan, kesehatan dan pekerja sosial dan pendidikan (HSE, 2019)

PT Asuransi Cigna melakukan survei skor kesejahteraan 360 di Indonesia pada tiga tahun terakhir yaitu di tahun 2017, 2018, 2019. Dari hasil survei ini didapatkan di tahun 2017 responden mengatakan bahawa mereka tidak dapat menjaga keseimbangan kehidupan profesional dan pribadi dimana 90% responden merasa jam kerja mereka tidak wajar dan hanya 2 dari 10 responden yang mengatakan memiliki hubungan baik dengan atasan. Pada tahun 2018 didapatkan bahawa 75% responden mengatakan bahawa mereka merasa stress dan penyumbang terbesar dari stress adalah masalah keuangan dan pekerjaan, dari hasil survei ini didapatkan beberapa penyebab stress yaitu hubungan yang buruk dengan atasan dalam pekerjaan dan ketidakmampuan untuk mengurus kebutuhan, kesehatan dan kesejahteraan orang tua. Tahun 2019 sebanyak 84% pekerja wanita merasa lebih stress dibandingkan dengan pria bekerja, biasanya perempuan stress karena tekanan pekerjaan, memikirkan kondisi keuangan keluarga dan keuangan pribadi (Cigna, 2019)

Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) disebutkan bahwa pada Februari 2019 ada 129,36 Juta penduduk Indonesia yang bekerja dan sebanyak 6,82 Juta orang menganggur, dibandingkan tahun 2018 jumlah pekerja di Indonesia meningkat 2,29 Juta dan pengangguran berkurang sebanyak 50 ribu orang, pekerja yang dimaksud adalah seseorang yang sudah masuk usia kerja atau berumur 15 tahun keatas. Sumber yang sama menyebutkan bahwa 1,58 persen dari pekerja bekerja di sektor jasa kesehatan, dan sebanyak 69,96 % dari total pekerja yang ada bekerja lebih dari atau sama dengan 35jam/minggu (Badan Pusat Statistik, 2019)

Penelitian mengenai stres kerja yang telah dilakukan menunjukkan bahwa stres kerja yang timbul baik dari dalam organisasi (atasan, kebijakan, tugas, beban kerja, hubungan sosial kerja), stres kerja yang timbul dari luar organisasi (keluarga, lingkungan, globalisasi), serta stres kerja yang timbul dari individu (karakter dan kepribadian) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Wijayanti et al., 2016). Dalam penelitian yang lain dikatakan bahwa stres Kerja pada Karyawan Bagian Kepesertaan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Ungaran menunjukkan bahwa 46,7% responden mengalami stres kerja, dimana tuntutan tugas dan peran individu dalam organisasi memiliki hubungan terhadap stres kerja (Mayang et al., 2018).

Rumah sakit sebagai salah satu sektor tempat bekerja di Indonesia merupakan tempat yang sangat kompleks diisi oleh berbagai profesi mulai dari teknisi, pekerja profesional, administrasi, sampai dengan tenaga kebersihan dan penyaji makanan dimana layanan yang dijual tidak hanya jasa saja tetapi juga barang.

Menurut UU 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Dalam pembahasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa pekerjaan dengan tingkat stress tertinggi adalah guru, perawat, manajer yang mana didalamnya termasuk pekerjaan yang terlibat dalam pengelolaan manajemen.

Dari hasil studi awal yang telah dilakukan pada 18 orang pegawai *back office* di beberapa unit yang ada di Rumah Sakit dengan menggunakan kuesioner DASS 42 didapatkan sebanyak 22% pegawai mengalami stres berat, 16% pegawai mengalami stres sedang, 11% pegawai mengalami stres ringan dan 50% pegawai tidak stres. Berdasarkan hasil survei yang sama didapatkan bahwa sebanyak 39% responden menjawab sering cenderung bereaksi berlebihan terhadap suatu situasi dan sering merasa sulit untuk

tenang setelah sesuatu membuat kesal, 44% responden menjawab sering sulit untuk sabar dalam menghadapi gangguan terhadap hal yang sedang dilakukan, selain itu sebanyak 17% responden menjawab sering sekali merasa sulit untuk bersantai dan menemukan diri menjadi tidak sabar ketika mengalami penundaan.

Pada Studi awal yang dilakukan pegawai *back office* yang terlibat dalam survey merupakan pegawai administrasi sumber daya manusia yang ditempatkan di unit kerja. Pegawai administrasi sumber daya manusia bertugas untuk melakukan proses administrasi seperti penilaian kinerja pegawai, pengajuan remunerasi pegawai, pengajuan uang makan dan gaji pegawai yang ada di unit kerja.

Dari hasil observasi didapatkan bahwa tuntutan pekerjaan dan keterbatasan sumber daya yang ada di Rumah Sakit membuat pegawai harus mengerjakan tugas tambahan lain diluar dari tugas utamanya. Beban kerja tersebut membuat pegawai harus melakukan lembur atau bahkan masuk dihari libur untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada. Perhitungan beban kerja telah dilakukan disetiap unit yang ada di Rumah Sakit, salah satu jenis tenaga yang paling banyak diminta adalah tenaga administrasi. Keterbatasan Rumah Sakit membuat tidak semua pengajuan penambahan tenaga administrasi dapat dipenuhi seluruhnya.

Status pernikahan yang ada pada pegawai dapat menjadi salah satu penyebab stres kerja, dimana pekerja yang sudah menikah tidak hanya memikirkan kebutuhan hidupnya sendiri, akan tetapi harus memikirkan hidup keluarganya juga. Pemikiran ini dapat berpengaruh terhadap konsentrasi pegawai saat bekerja, terlebih lagi jika memang ada masalah atau konflik yang terjadi di dalam kehidupan rumah tangga.

Salah satu faktor lain yang dapat menjadi pemicu stres di tempat kerja adalah masa kerja, dimana orang yang telah lama bekerja lebih memiliki pengalaman dalam menghadapi tekanan-tekanan yang dialami di tempat kerja sebaliknya orang yang belum banyak mendapatkan pengalaman akan memicu stres ketika menghadapi masalah. Dari hasil survei yang telah dilakukan juga ditemukan bahwa pegawai dengan masa kerja yang lebih singkat mengalami tingkat stres lebih berat dibandingkan dengan pegawai yang masa kerjanya lebih lama.

Dampak dari faktor-faktor yang dijelaskan diatas pegawai dapat menjadi jenuh dan bosan karena harus bekerja melebihi jam kerja dan mengerjakan pekerjaan secara terus menerus, konsentrasi pegawai menurun, pegawai tidak hadir kerja untuk menyelesaikan urusan rumah tangga.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit untuk mengatasi stres pegawai yaitu dengan diadakannya kegiatan penyegaran atau karya wisata seperti *outbound*, *team building* yang diadakan satu tahun sekali. Kegiatan penyegaran yang telah dilakukan belum pernah secara khusus dilakukan evaluasi oleh pihak Rumah Sakit. .

Stress kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan sebagai berikut, lingkungan fisik, organisasi, bagaimana manajemen organisasi dijalankan, peran didalam organisasi, hubungan dalam organisasi, jenjang karir, hubungan individu dan sosial, sarana dan prasarana, dan kekhawatiran/perhatian individu. Penyebab stres kerja tidak semua disebabkan oleh keadaan didalam pekerjaan, dalam beberapa kasus ada beberapa hal yang mungkin terkait dengan stres pegawai yaitu masalah keuangan, menjadi orang tua tunggal, masalah hubungan didalam pernikahan misalnya perceraian, masalah keluarga lainnya seperti anak sakit, pindah rumah, ada anggota keluarga yang memiliki sakit kronik, ataupun pegawai memiliki penyakit serius. Penyebab stres kerja banyak dan beragam, respon dari setiap orang terhadap penyebab stres yang sama juga akan berbeda. Saat melakukan penilaian risiko, sebuah organisasi perlu mempertimbangkan bahaya yang ditimbulkan dari stres dan memprakarsai suatu strategi untuk mencegah timbulnya stres (Strank, 2005).

Dampak dari stress kerja tidak hanya pada pekerja saja tetapi juga pada hasil kerja dan organisasi tempat bekerja. Adapun contoh dampak stress kerja terhadap organisasi adalah meningkatnya jumlah komplain, pegawai tidak lagi berkomitmen terhadap kesuksesan organisasi, meningkatnya kecelakaan kerja, meningkatnya *turnover* pegawai, meningkatnya tingkat ketidakhadiran pegawai, menurunnya produktivitas kerja. Seorang manager/pemimpin yang baik seharusnya menyadari tanda-tanda stress yang ada ditengah pegawainya di berbagai tingkatan. Ketidakmampuan manager/pemimpin dalam hal ini dapat berdampak pada kerugian yang berkepanjangan terhadap sebuah perusahaan, termasuk rendahnya motivasi, meningkatnya ketidakhadiran, berkurangnya produktivitas, kegagalan pengambilan keputusan, buruknya hubungan industri dan kurangnya efisiensi (Strank, 2005).

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa stress kerja sangat berpengaruh terhadap jalannya sebuah organisasi. Para pekerja yang mengalami stress akan berdampak besar terhadap tingkat produktivitas, penampilan kerja, motivasi, lingkungan kerja, disiplin pegawai yang mana dapat mempengaruhi pencapaian tujuan sebuah organisasi. Sebagai contoh, kerugian yang diakibatkan dari berkurangnya kedisiplinan pegawai yang

mengalami stres kerja adalah sering tidak masuk atau datang terlambat sehingga pekerjaannya menumpuk. Bila tugas pegawai tersebut mendesak dan dialihkan kepada pegawai lain akan ada beban kerja baru bagi pegawai lain bahkan bisa menimbulkan stres padanya juga hubungan tidak baik antar keduanya. Oleh karena itu penanganan yang cepat dan tepat terhadap stress kerja dari pemimpin perusahaan sangat penting dilakukan agar stress kerja tidak menimbulkan masalah yang berkelanjutan.

1.2. Perumusan Masalah

Dari hasil Studi awal yang telah dilakukan terhadap 18 orang pegawai *back office* Rumah Sakit X didapatkan 22% pegawai mengalami tingkat stres tinggi dimana 39% responden sering cenderung bereaksi berlebihan terhadap situasi, 44% responden menjawab sulit untuk bersabar dalam menghadapi gangguan terhadap hal yang sedang dilakukan, selain itu sebanyak 17% responden menjawab sering sekali merasa sulit untuk bersantai dan menemukan diri menjadi tidak sabar ketika mengalami penundaan. Stres yang terjadi bisa diakibatkan oleh beban kerja yang tinggi, maupun kondisi keluarga yang menjadi faktor individu pegawai. Stres kerja yang dialami oleh pegawai dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang tidak maksimal, pegawai sering absen karena keluarga sakit, urusan sekolah anak, atau masalah keluarga yang lain, pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu, konsentrasi menurun, serta bisa berakibat juga terhadap kesehatan pegawai tersebut. Untuk mengurangi stres kerja yang terjadi Rumah Sakit menyediakan dana bagi setiap pegawai yang dikelola oleh unit kerja masing-masing yang dapat digunakan untuk kegiatan *outbound* dan karyawisata. Dari latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian mengenai Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja Pegawai *Back Office* di Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020.

1.3. Pertanyaan Penelitian

- 1.4.1. Apakah faktor-faktor yang berhubungan dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?
- 1.4.2. Bagaimana gambaran stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?
- 1.4.3. Bagaimana gambaran beban kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?

- 1.4.4. Bagaimana gambaran masa kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?
- 1.4.5. Bagaimana gambaran status pernikahan pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?
- 1.4.6. Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja di Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?
- 1.4.7. Apakah ada hubungan antara masa kerja dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?
- 1.4.8. Apakah ada hubungan antara status pernikahan dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020?

1.4. Tujuan Penelitian

1.4.1. Tujuan Umum

Mengetahui faktor – faktor yang berhubungan dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020.

1.4.2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui faktor-faktor penyebab stres kerja pada pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020
- b. Mengetahui gambaran stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020
- c. Mengetahui gambaran beban kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020
- d. Mengetahui gambaran masa kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020
- e. Mengetahui gambaran status pernikahan pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020
- f. Mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta tahun 2020.

- g. Mengetahui hubungan antara masa kerja dengan stres kerja pegawai pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit Jakarta Tahun 2020.
- h. Mengetahui hubungan antara status pernikahan dengan stres kerja pegawai administrasi sumber daya manusia di unit kerja Rumah Sakit X Jakarta Tahun 2020.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan dan pemahaman ilmiah, serta diharapkan mampu mengutarakan permasalahan terkait dengan stres kerja pegawai *back office* Rumah Sakit X Jakarta.

1.5.2. Manfaat bagi institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat digunakan untuk lingkungan sivitas akademika untuk peningkatan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi bagi akademisi khususnya mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat.

1.5.3. Manfaat bagi Rumah Sakit X

Penelitian ini dapat digunakan untuk evaluasi program kinerja manajemen dalam mencegah terjadinya stres kerja berdasarkan faktor-faktro stres kerja tersebut.

1.6. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor –faktor yang berhubungan dengan stres kerja pegawai *back office* di Rumah Sakit X Jakarta. Berdasarkan hasil studi awal dimana didapatkan 22% pegawai *back office* mengalami stres berat, dimana variabel beban kerja, status pernikahan dan masa kerja menjadi variabel independen. Penelitian akan dilakukan di salah satu Rumah Sakit Jakarta pada bulan Juni 2020 sampai dengan September 2020. Sasaran penelitian adalah pegawai *back office* yang

bekerja di lingkup administrasi kepegawaian yang ditempatkan di setiap unit kerja di Rumah Sakit. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form dengan variabel terkait permasalahan, serta menggunakan data sekunder mengenai informasi pegawai yang bertugas di setiap unit kerja serta jumlah pegawai.