

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit jiwa adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ([www.libertymr.com](http://www.libertymr.com)). Salah satu rumah sakit jiwa di Jakarta barat yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat, dan memberikan pelayanan pengobatan baik psikiatri maupun non-psikiatri adalah Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. Pelayanan rawat inap RSJ Dr. Soeharto Heerdjan merawat pasien meliputi pasien skizofrenia, autisme, dan *down syndrome* yang sudah tidak dapat ditangani sendiri oleh keluarganya dirumah atau telah dianggap membahayakan bagi lingkungannya (sumber: hasil wawancara 30 November 2016). Sedangkan pelayanan rawat jalan dan gawat darurat di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan dikhususkan untuk pasien yang membutuhkan pengobatan baik psikiatri maupun non-psikiatri ([www.rsjh.com](http://www.rsjh.com)).

Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan sendiri memiliki lima kelas ruangan bangsal rawat inap ([www.rsjh.com](http://www.rsjh.com)). Dibangsal rawat inap dibagi menjadi bangsal rawat inap anak dan remaja, dan bangsal rawat inap dewasa yang memiliki 11 bangsal rawat inap, yang dibagi menjadi 1 bangsal isolasi dewasa laki-laki dan 1 bangsal isolasi dewasa wanita dan 9 bangsal rawat inap

pasien tenang. Pasien yang dirawat didalam bangsal rawat inap anak dan remaja di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan merupakan pasien anak dan remaja yang mengalami gangguan autisme dan *downsyndrome*, sedangkan pada bangsal rawat inap dewasa hanya merawat pasien gangguan skizofrenia saja (sumber: hasil wawancara 30 November 2016).

Di bangsal rawat inap RSJ Dr. Soeharto Heerdjan memiliki tenaga perawat yang berjumlah sebanyak 93 orang. Perawat bangsal rawat inap RSJ Dr. Soeharto Heerdjan bekerja dengan sistem shift yang terbagi atas 3 shift yakni shift pagi, siang, dan malam, dimana masing-masing perawat bangsal rawat inap akan dilakukan rolling perpindahan bangsal tempat bertugas setiap setahun atau dua tahun sekali. Setiap perawat bangsal rawat inap memiliki tanggung jawab sekitar 2-5 pasien per bangsal, pembagian tanggung jawab perawat bangsal rawat inap pada pasien tergantung pada banyaknya jumlah perawat didalam bangsal, misal dalam satu bangsal terdapat 10 perawat maka setiap perawat akan memiliki tanggung jawab sekitar 2 pasien.

Setiap harinya perawat bangsal rawat inap di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan, perawat bangsal rawat inap yang datang mula-mula akan melakukan pergantian *shift* dengan perawat *shift* sebelumnya. Pada pergantian *shift* ini biasanya perawat bangsal rawat inap akan menanyakan kondisi pasien apakah terdapat pasien yang harus diberikan perhatian khusus atau terdapat penambahan terapi, selanjutnya tugas rutin berikutnya para perawat bangsal rawat inap adalah merapikan tempat tidur pasien, berdoa bersama pasien, melakukan kegiatan rehabilitasi pasien, menyiapkan makan siang pasien,

memberikan obat kepada pasien, dan melakukan dokumentasi atau menulis apa yang sudah perawat bangsal rawat inap lakukan terhadap pasien dibuku status pasien.

Dalam menjalankan pekerjaannya perawat bangsal rawat inap pun memiliki beberapa masalah, seperti perawat bangsal rawat inap yang harus menghadapi lebih dari 3 pasien yang mengamuk ataupun gelisah dan harus menanganinya sendirian, pasien menolak memberikan respon kepada perawat bangsal rawat inap ketika diajak berkomunikasi, pasien tidak menunjukkan kemajuan ataupun tuntutan pekerjaan yang sebenarnya bukan tugas rutin perawat bangsal rawat inap namun dibebankan kepadanya (seperti: mengepel dan menyapu ruangan pasien, mengelap kaca, memandikan pasien dan membersihkan kamar mandi pasien) (sumber: hasil wawancara 30 November 2016).

Dari masalah-masalah tuntutan pekerjaan diatas besar kemungkinan dapat berpotensi menjadi sumber stres (*stressor*) bagi perawat bangsal rawat inap, dan sumber stres ini akan dihayati berbeda-beda oleh setiap perawat (Mariyanti & Citrawati, 2011). Sarafino (dalam Smet, 1994) membedakan sumber-sumber stres, yaitu dalam diri individu, keluarga, komunitas dan masyarakat yang didalamnya dijelaskan bahwa stres bisa bersumber dari pekerjaan. Sumber utama stres dari pekerjaan adalah pekerjaan yang berlebihan. Ketika perawat bangsal rawat inap diminta untuk bekerja dalam waktu yang lama, bertemu dengan tuntutan standart yang tinggi, dan mengerjakan banyak tugas daripada yang mampu ditangani oleh perawat

bangsal rawat inap, maka perawat bangsal rawat inap akan merasakan stres kerja (Bootzin dkk, 1991).

Stres kerja adalah stres yang dialami sehubungan dengan pekerjaan (Smet, 1994). Sedangkan definisi dari stres sendiri 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 (Lazarus, Folkman, dan Lovallo dalam Sarafino & Smith, 2011). 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) (Smet, 1994). Berikut adalah transkrip wawancara perawat A di bangsal elang dua, yang sudah bekerja selama 2 tahun di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan, yang merasakan stres karena pekerjaannya:

*“yah kadang. kalau pasien dibilangin susah, bikin pusing, disuruh mandi susah, minum obat susah, itu yang bikin kadang stres. Yah lelah, lelah, tapi kita nikmati aja. Kadang bosan juga, kan ini kerjaan begitu-begitu aja, yah kan bosan. Ada penurunan kadang males, males ngapa-ngapain, kadang yah tidur-tiduran ketika jam bertugas aja, istirahat aja, bawa tidur aja dulu ”*

Dari transkrip di atas dapat dilihat, A mengalami stres kerja, A mengatakan bahwa tuntutan pekerjaannya membuatnya menjadi pusing, merasa lelah, malas-malasan, dan lebih memilih “tidur-tiduran” saja ketika jam bertugas. Hal tersebut merupakan reaksi biologis, dan psikososial yang terjadi ketika seseorang mengalami stres (Sarafino & Smith, 2011).

Namun berbeda dengan perawat B yang sudah bekerja selama 10 tahun di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan. Ia tidak merasa pekerjaannya membuatnya menjadi stres, berikut transkrip wawancara perawat B:

*“enjoy-enjoy aja si, seneng-seneng aja, karena ada suatu tantangan, ngeliat tingkah laku pasien kita ketawa sendiri, ngilangin stres juga, tau-tau lagi ada uneg-uneg, ngeliat pasien joget-joget, jadi ketawa kita.”*

Dari transkrip wawancara diatas terlihat, B merasa bahwa pekerjaannya menyenangkan, malah melihat tingkah laku pasien dapat menghiburnya ketika sedang memiliki permasalahan, dan menghilangkan stres yang dirasa B karena masalahnya.

Sarafino (dalam Smet, 1994) menjelaskan stres kerja dapat disebabkan pula oleh kurangnya hubungan interpersonal, yakni kehadiran orang lain yang dapat memberikan dukungan. Ketika perawat dalam kondisi stres, mereka membutuhkan dukungan sosial, baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga, guna untuk mengurangi stres kerja (Dodiansyah, 2014). Berikut adalah transkrip wawancara perawat C di bangsal perkutut, yang sudah bekerja selama 7 tahun di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan, yang mencari dukungan dari orang-orang dilingkungannya ketika merasakan pekerjaannya telah membebaninya:

*“iya paling ke temen, ke kepala ruangan disini. Yah kita kan bertahap yah kalau dari kepala ruangan ga bisa, di atas lagi itu. Kalau kepala ruangan ga bisa ada kepala seksi, kepala bidang gitu. Iya ngasih solusi, gimana. Keluarga pasti cerita cuman dikit yah, keluarga ga tau lingkungan kita disini. Kalau teman-teman engga mereka kan ga tau kita disini. Yah rada berkurang si. beban kita sudah berkurang. kita sudah berbagi. Iya efektif mengurangi.”*

Dari transkrip wawancara diatas terlihat, C merasa bahwa rekan kerja dan atasan lebih dapat memberikan bantuan dan dukungan kepadanya dari pada keluarga dan teman-teman lainnya, dan dukungan ini membantu mengurangi beban yang dirasakan C atas pekerjaannya yang dapat berkembang menjadistres kerja.

Menurut Uchino (dalam Sarafino & Smith, 2011) dukungan sosial mengacu padapemberian perasaan nyaman, perhatian, perasaan dihargai, atau penyediaan bantuan dari orang lain atau grup kepada seseorang. Beberapa peneliti dukungan sosial menyatakan, bahwa pengetahuan seseorang merupakan bagian dari hubungan timbal-balik bersama orang lain yang menyayangi dan peduli kepadanya dapat membuat seseorang mengalami tingkat stres yang lebih rendah dan lebih dapat mengatasi stres yang sedang dihadapinya (Cohen; Martin & Brantley; Bolger & Amarel dalam Feldman, 2012).

Penelitian sebelumnya oleh Dodiansyah (2014) menunjukkan hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan stres kerja, semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah stres kerja pada karyawan Solopos dan sebaliknya. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Suryaningrum (2015) menunjukkan pengaruh negatif antara dukungan sosial terhadap stres kerja pada perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada penelitian-penelitian dukungan sosial dan stres kerja sebelumnya pun tidak ditemukan penelitian dengan subjek perawat rawat inap pada rumah

sakit jiwa, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja perawat bangsal rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dalam menjalankan pekerjaannya perawat bangsal rawat inap seringkali mengalami berbagai macam masalah yang bersumber dari tuntutan pekerjaannya, seperti: terluka ketika harus menangani pasien yang mengamuk, pasien yang berbohong ketika disuruh meminum obatnya, dan pasien yang sulit diarahkan oleh perawat bangsal rawat inap. Kondisi ini kemungkinan dapat berpotensi menjadi sumber stres (*stressor*) bagi perawat bangsal rawat inap dan dapat berkembang menjadi stres kerja.

Perawat yang mengalami stres kerja akan merasa lelah serta malas-malasan ketika bertugas, sulit berkonsentrasi dalam menangani pasien, menjadi pelupa, mudah tersinggung, dan mengalami sakit kepala ataupun pusing ketika menghadapi pasien yang sulit diarahkan, sedangkan perawat yang tidak mengalami stres kerja akan lebih bersemangat dalam menjalani pekerjaannya, lebih merasa bahagia, dan tidak mudah marah dalam menghadapi pasien yang sulit diarahkan.

Reaksi-reaksi dari stres kerja dapat membuat perawat bangsal rawat inap merasakan ketidaknyamanan dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi ini menyebabkan perawat bangsal rawat inap membutuhkan dukungan dari orang-

orang disekitarnya (seperti: atasan, rekan kerja dan keluarga). Dukungan dari orang-orang disekitarnya ini biasa disebut sebagai dukungan sosial. Hal ini akan memberikan perasaan nyaman pada perawat bangsal rawat inap ketika menjalankan pekerjaannya. Selain itu akan membantu perawat bangsal rawat inap dalam mengatasi tekanan dari tuntutan pekerjaannya, sehingga hal ini dapat menurunkan stres kerja yang dirasakan oleh perawat bangsal rawat inap.

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerjaperawat bangsal rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.
2. Untuk mengetahui kategorisasi dukungan sosial dan stres kerja perawat bangsal rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis adalah untuk memberikan tambahan informasi mengenai teori dukungan sosial dan stres kerja dalam psikologi klinis dan industri.



2. Manfaat praktis adalah diharapkan penelitian ini akan memberikan tambahan informasi kepada pihak Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan, atasan, rekan sejawat, teman dan keluarga perawat, tentang dukungan sosial dan stres kerja perawat bangsal rawat inap.

#### **E. Kerangka Berfikir**

Setiap harinya perawat bangsal rawat inap di RSJ Dr. Soeharto Heerdjan memiliki tanggung jawab sekitar 2-5 pasien per bangsal. Didalam menjalankan tugasnya perawat bangsal rawat inap dipenuhi dengan berbagai macam tekanan dan tuntutan pekerjaan, seperti: harus menangani pasien yang mengamuk, dan menular kepada pasien yang lainnya, ataupun pasien bertengkar dengan pasien lainnya, tuntutan tugas-tugas rutin, seperti: memberikan obat-obatan kepada pasien tepat waktu dan harus menghafal obat-obat apa saja yang dibutuhkan oleh setiap pasien yang berbeda di bangsal rawat inap ia bertugas, mengambil obat pasien di apotik RSJ tepat sebelum waktu membagikan obat, selalu mengawasi pasien yang berdiam diri sendirian dan mengajaknya mengobrol. Selain itu perawat pun memiliki tuntutan tugas-tugasnon rutin diluar tanggung jawabnya namun diberikan kepadanya, seperti: memandikan pasien, membersihkan kamar mandi, mengelap kaca, menyapu dan mengepel ruangan pasien. Banyaknya tuntutan-tuntutan pekerjaan ini berpotensi menjadi stressor (sumber stres) yang dapat berkembang menjadi stres kerja pada perawat bangsal rawat inap.

Perawat bangsal rawat inap yang berada dalam kondisi stres kerja yang tinggi akan menunjukkan berbagai reaksi mulai dari reaksi biologis sampai dengan psikososial yang berkaitan dengan tuntutan pekerjaannya. Reaksi biologis akibat stres kerja yang dialami perawat bangsal rawat inap dapat dilihat dari gejala seperti meningkatnya detak jantung, otot tangan dan kaki bergetar, mengalami gangguan tidur, dan meningkatnya tekanan darah.

Sedangkan reaksi psikososial akibat stres kerja dapat dilihat dari perilaku perawat bangsal rawat inap yang menunjukkan gejala seperti mengalami gangguan daya ingat, serta perhatian, kecemasan yang berlebihan, merasa sedih, mudah marah, meningkatnya sikap agresif dan kehilangan kendali.

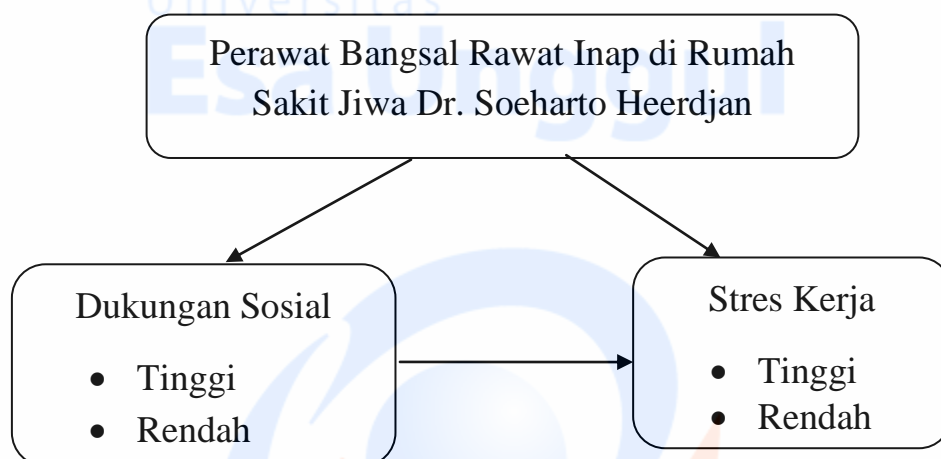
Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja perawat bangsal rawat inap ini semakin tinggi adalah saat perawat bangsal rawat inap merasakan kurangnya dukungan sosial dari atasan, rekan kerja atau keluarga mereka sendiri. Dukungan sosial merupakan pemberian perasaan nyaman, perhatian, perasaan dihargai dan pemberian bantuan dari orang lain atau grup, misal atasan, rekan kerja, dan keluarga.

Jika perawat bangsal rawat inap menerima dukungan sosial dari lingkungannya, atau dapat dikatakan perawat bangsal rawat inap memiliki dukungan sosial yang tinggi, seperti memiliki seseorang yang dapat memberikannya perhatian, saran, serta bantuan, dan mau menghabiskan waktu bersamanya, akan membuat perawat bangsal rawat inap merasa lebih bahagia, tidak mudah marah, dan lebih nyaman dalam menjalani pekerjaannya, hal ini

membuat perawat tidak mudah merasa lelah dalam menjalani tuntutan pekerjaannya, sehingga dapat membuat perawat bangsal rawat inap merasakan pekerjaan berat menjadi ringan dan stres kerja yang dialami cenderung rendah.

Sedangkan apabila perawat bangsal rawat inap memiliki dukungan sosial yang rendah, seperti tidak memiliki seseorang yang dapat memberikannya perhatian, saran, serta bantuan, dan mau menghabiskan waktu bersamanya, maka perawat bangsal rawat inap akan lebih mudah merasa sedih dan mudah merasa tertekan karena tuntutan pekerjaannya, sehingga perawat bangsal rawat inap akan lebih sering merasakan pusing, dan menjadi malas-malasan ketika bekerja. Hal ini akan membuat perawat bangsal rawat inap merasakan beban kerjanya berat, berlebihan, dan stres kerja yang dialami cenderung tinggi.

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



**Gambar 1.1 Kerangka Berfikir**

**F. Hipotesa Penelitian**

Ada pengaruh antara dukungan sosial dengan stres kerja perawat bangsal rawat inap di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.