

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia, khususnya tenaga medis (Depkes RI, 2012).

WHO (*World Health Organization*) menyatakan perawat dalam menjalankan profesinya sangat rawan terhadap stres, kondisi ini diakibatkan karena adanya tuntutan dari pihak organisasi dan interaksinya dengan pekerjaan yang sering mendatangkan konflik atas apa yang dilakukan Nursalam (2012). Survey Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI, 2014) sebanyak 58,9% perawat Indonesia yang bekerja mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, kurang ramah, kurang istirahat akibat beban kerja terlalu tinggi serta penghasilan yang tidak memadai.

Kondisi kerja berupa situasi kerja yang mencakup fasilitas, peraturan yang diterapkan, hubungan sosial kerjasama antar petugas yang dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi pekerja. Beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas-tugas yang harus dikerjakan terlalu banyak/sedikit maupun secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian. Apabila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi sumber stres (Desima, 2013).

Stres merupakan segala masalah atau tuntutan penyesuaian diri. Stres kerja yang terjadi dapat menimbulkan dampak secara langsung maupun tidak langsung terhadap aspek fisik, psikologis maupun perilaku. Setiap orang dalam kekuatan untuk bisa bertahan terhadap stres atau nilai ambang frustrasi stres itu berbeda-beda (Hakim, 2010). Stres kerja sebagai sumber atau *stressor* kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Lingkungan kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Wirawan, 2012).

Penelitian Rosiana (2008) menyatakan bahwa saat ini perawat merupakan salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja. Stres kerja tersebut disebabkan karena adanya tuntutan pekerjaannya yang semakin kompleks. Hal inilah yang bisa menimbulkan stres kerja pada perawat. Tingkat stres yang tinggi yang dihadapi oleh perawat didalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan secara tidak langsung akan mempengaruhi ritme kinerja para perawat yang dituntut untuk memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengembangkan *skill*, *knowledge* dan kemampuan psikologis dalam menghadapi tantangan kerja pada perawatan pekerjaan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pasien dan keluarganya.

Penelitian Mealer (2011) menemukan perawat Instalasi Gawat Darurat lebih rentan mengalami *Post Traumatic Stres Disorder* (PTSD) dibandingkan dengan perawat umum, yang ditandai dengan sulit tidur, mengalami gangguan pernafasan dan kardiosirkulasi, mudah lelah, mudah tersinggung, sering tidak masuk kerja. Penelitian Mealer didapatkan hasil bahwa dari 230 perawat Instalasi Gawat Darurat, terdapat 54 responden yang mengalami PTSD (24%), sedangkan dari 121 responden dari perawat umum terdapat 17 responden yang mengalami PTSD (14%).

Penelitian Desima (2013) mengatakan bahwa adanya beban kerja yang tinggi bagi perawat. Dimana beberapa perawat mengeluhkan seringnya terjadi keluhan di pasien. Hal ini di dukung dengan data mengenai keluhan pasien

yang ada di Rumah Sakit Islam Malang menunjukkan bahwa keramahan, kesabaran, perhatian perawat masih sering dikeluhkan oleh pasien. Kepekaan, kecepatan dan ketepatan menanggapi permasalahan pasien juga masih kurang. Adanya beban kerja tinggi karena ada kekurangan kebutuhan tenaga keperawatan di ruang rawat inap sehingga ini menjadikan salah satu penyebab dari stres kerja.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Azwar, 2010). Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu keberhasilan dalam pemenuhan pelayanan pasien. Pasien merupakan individu yang memerlukan pelayanan secara optimal khususnya oleh perawat. Perawat hendaknya memberikan pelayanan meliputi aspek bio, psiko, sosio, dan spiritual pasien (Nursalam, 2011).

Kualitas pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap terapeutik kepada pasien (Setianingsih dan Khayati, 2016). Hal ini menyebabkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien serta kenyamanan pasien pada perawat kurang maksimal.

Kualitas pelayanan keperawatan tidak terpisah dari 5 dimensi mutu yaitu, cepat tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Berdasarkan 5 dimensi di atas menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi pasien (Wira, 2014). Jadi kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang berpendapat bahwa semakin puas rasa kesempurnaan maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Instalasi Gawat darurat merupakan Instalasi penting dalam operasional suatu rumah sakit, yaitu sebagai pintu masuk bagi setiap pelayanan yang beroperasi selama 24 jam selain poliklinik umum dan spesialis yang hanya melayani pasien pada saat jam kerja. Sebagai ujung tombak dalam pelayanan keperawatan rumah sakit, IGD harus melayani semua kasus yang masuk ke rumah sakit. Dengan kompleksitas kerja yang sedemikian rupa, maka perawat yang bertugas di ruangan ini dituntut untuk memiliki kemampuan lebih dibanding dengan perawat yang melayani pasien di ruang yang lain

Hasil wawancara saya dengan beberapa perawat yang bertugas di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Merauke diketahui bahwa beban kerja sangat banyak karena perawat harus melaksanakan asuhan keperawatan kepada klien, Perawat juga mengatakan bahwa shift malam juga menjadi masalah bagi perawat karena harus meninggalkan rumah dan keluarganya pada malam hari. Tingginya tuntutan akan penyelenggaraan pelayanan di ruang IGD sering memicu stres kerja pada karyawan/staf yang bertugas di ruang tersebut, kondisi ini juga dipicu oleh karena kurangnya perhatian dari pimpinan atau penyelenggara rumah sakit, sarana dan peralatan yang kurang mencukupi, keterbatasan bahan habis pakai, ketatnya peraturan dan jadwal shift yang melelahkan, serta beban kerja yang kunjungan pasien di ruang IGD, hal ini tergambar dari jumlah perawat yang bertugas di ruang IGD Rumah Sakit Umum Daerah Merauke sebanyak 40 orang, dengan jumlah kunjungan 30 s/d 55 orang/hari.

Hasil wawancara dengan beberapa pasien yang dirawat diketahui, dalam memberikan pelayanan kepada pasien perawat sering marah-marah, tidak sabar dalam melakukan tindakan keperawatan sehingga terkesan kasar, perawat terkesan tidak peduli, waktu perawat untuk bersenda gurau dengan sesama perawat lebih banyak dari pada melakukan perawatan terhadap pasien. Kondisi ini mengharuskan perawat memahami strategi koping yang seimbang sesuai masalah yang dihadapi di tempat kerja. Setelah melakukan survei awal didapatkan bahwa jumlah perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Merauke berjumlah 40 perawat.

Latar belakang tersebut menggambarkan pentingnya penelitian tentang stres kerja dan kualitas pelayanan keperawatan dilakukan, bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan perawat di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Merauke.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalahnya adalah apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Merauke?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan kepada pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Merauke.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan stres kerja di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Merauke.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Umum Daerah Merauke
- c. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Umum Daerah Merauke.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan bagi mahasiswa jurusan keperawatan guna menambah wawasan dan pengetahuan tentang stres kerja dan kualitas karyawan.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan, bahan kajian bagi petugas kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan stres kerja yang ada.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu pengalaman yang sangat berharga dalam mengaplikasikan ilmu dan menambah wawasan pengetahuan perawat tentang stres kerja dan kualitas pelayanan keperawatan yang baik

4. Bagi Profesi Keperawatan

Diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti bagi perkembangan Ilmu keperawatan dan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan kepada pasien dan keluarga.

E. Keaslian Penelitian

1. Trifianingsih (2017).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat di ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2017. Jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan korelasional, desain penelitian analitik, pendekatan *cross sectional* dan populasi penelitian adalah perawat pelaksana di Unit Gawat Darurat dengan pengambilan sampel data menggunakan teknik *purposive sampling* jumlah sampel sebanyak 31 perawat. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan analisa data univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisa data bivariat menggunakan *Spearman's Rho*. Hasil penelitian diketahui stres kerja pada perawat pelaksana mayoritas kategori stress ringan yaitu 20 responden (64,51%) dan kinerja perawat mayoritas kategori baik yaitu 20 responden (64,51%) dan melalui uji spearman rho didapatkan signifikan 0,001. Terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja perawat Di Ruang Unit Gawat Darurat RSUD Ulin Banjarmasin. Diharapkan untuk meningkatkan kinerja, harus ada dukungan dari manajemen Rumah Sakit dengan mengelola manajemen stres kerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja perawat.

Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dependen yang digunakan dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel kinerja perawat, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan perawat, analisis data menggunakan *Spearman's Rho* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *Regresi Linear*.

2. Nurcahyani (2016).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara stres dan kinerja perawat di ruang perawatan inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Desain penelitian ini adalah korelasi dengan *cross sectional*. Populasi adalah perawat di ruang perawatan inap Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Malang. Sampel adalah 109 orang dengan teknik sampling *proportional random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan korelasi *product moment pearson*. Hasil diketahui bahwa responden memiliki tingkat stres ringan sebanyak 108 orang (99,1%), sebagian besar responden memiliki kinerja yang baik sebanyak 87 orang (71,5%), dan ada korelasi antara tingkat stres kerja dan kinerja perawat di rawat inap Panti Waluya Sawahan Rumah Sakit Malang. Direkomendasikan bagi perawat di unit pelayanan rawat inap untuk mempertahankan kinerja perawat.

Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dependen dan teknik analisis data yang digunakan dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel kinerja perawat, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan perawat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah korelasi *Product Moment Pearson*, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *Regresi Linear*.

3. Desima (2013).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan tingkat stres kerja perawat dengan perilaku caring perawat di Instalasi Rawat Inap rawat Rumah Sakit Islam Malang. Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain *Cross Sectional*. Sampel yang di gunakan

sebanyak 42 perawat rawat inap dan 42 pasien di ruang rawat inap dengan teknik pengambilan sampel Total Sampling, data di ambil dengan cara kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah Uji statistik Chi Square. Hasil analisis menggunakan Uji statistik Chi Square yang sudah dilakukan (*continuity correction*) dengan p Value pada kolom Asymp sing = 0,001 p value lebih kecil dari nilai alpha (5% atau 0,05) sehingga H1 diterima. Ada hubungan antara tingkat stres kerja dengan perilaku caring perawat Di Istalansi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malang. Dengan demikian tingkat stres kerja perawat mempengaruhi perilaku caring perawat.

Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel dependen dan teknik analisis data yang digunakan dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel perilaku caring perawat, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan kualitas pelayanan perawat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah korelasi *Chi Square*, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Total sampling*