

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1. Kinerja**

###### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009). Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*) (Bangun, 2012).

Kinerja karyawan baik atau tidak tergantung pada motivasi, tingkat stres, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek-aspek ekonomis dan teknis serta perilaku lainnya (Handoko, 2008). Kinerja atau *performance* adalah usaha yang dilakukan dari hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan

wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Usman, 2011). Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kualitas dan kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang berdasarkan persyaratan dan waktu tertentu. Kinerja seseorang dapat dipengaruhi oleh stres kerja, kepuasan kerja, dan sebagainya. Kinerja perawat adalah merupakan tenaga profesional yang mempunyai kemampuan baik intelektual, teknis, interpersonal dan moral, bertanggung jawab serta berwenang melaksanakan asuhan keperawatan pelayanan kesehatan dalam mengimplementasikan sebaik-baiknya suatu wewenang dalam rangka pencapaian tujuan tugas pokok profesi dan terwujudnya tujuan dan sasaran unit organisasi kesehatan tanpa melihat keadaan dan situasi waktu (Suriana, 2013).

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja karyawan atau pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor (Wirawan, 2009) yaitu:

### **a. Faktor lingkungan eksternal**

Faktor lingkungan eksternal pegawai adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya,

krisis ekonomi serta budaya masyarakat, seperti kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat, dan kompetitor. Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi (Mangkunegara, 2012) adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realistik.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasitujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

b. Faktor internal karyawan

Yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika pegawai tersebut berkembang. Seperti bakat dan sifat pribadi, kreativitas, umur, jenis kelamin, pengetahuan dan keterampilan, kompetensi, pengalaman kerja, keadaan fisik, keadaan psikologi (etos kerja, disiplin kerja, motivasi kerja,

semangat kerja, sikap kerja, stres kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja dan kelayakan).

c. Faktor lingkungan internal organisasi

Dalam melaksanakan tugas, pegawai memerlukan dukungan organisasi. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai. Sistem kompensasi, iklim kerja organisasi, strategi organisasi, serta dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan merupakan faktor lingkungan internal organisasi yang mendukung pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan. Seperti visi, misi, dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal, budaya organisasi, iklim organisasi dan rekan kerja.

### **3. Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan alat yang paling dapat dipercaya oleh manajer perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktifitasnya. Proses penilaian kinerja dapat dilakukan secara efektif dalam mengarahkan perilaku pegawai dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan

volume yang tinggi. Perawat manajer dapat menggunakan proses aprasial kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, bimbingan perencanaan karir, serta pemberian penghargaan kepada perawat yang berkompeten (Depkes RI, 2002). Ukuran pengawasan yang digunakan oleh manajer perawat guna mencapai hasil organisasi adalah sistem penilaian pelaksanaan kerja perawat.

Melalui evaluasi reguler dari setiap pelaksanaan kerja pegawai, manajer harus dapat mencapai beberapa tujuan. Hal ini berguna untuk membantu kepuasan perawat dan untuk memperbaiki pelaksanaan kerja mereka, memberitahu perawat bahwa kerja mereka kurang memuaskan serta mempromosikan jabatan dan kenaikan gaji, mengenal pegawai yang memenuhi syarat penugasan khusus, memperbaiki komunikasi antara atasan dan bawahan serta menentukan pelatihan dasar untuk pelatihan karyawan yang memerlukan bimbingan khusus (Depkes. RI, 2002).

Prinsip-prinsip penilaian kinerja perawat adalah sebagai berikut :

- a. Evaluasi pekerja sebaiknya didasarkan pada standar pelaksanaan kerja orientasi tingkah laku untuk posisi yang ditempati. Karena diskripsi kerja dan standar pelaksanaan kerja disajikan pegawai selama orientasi sebagai tujuan yang

harus diusahakan, pelaksanaan kerja sebaiknya dievaluasi berkenaan dengan sasaran-sasaran yang sama.

- b. Sampel tingkah laku perawat yang cukup *representative* sebaiknya diamati dalam rangka evaluasi pelaksanaan kerjanya. Perhatian harus diberikan untuk mengevaluasi tingkah laku umum atau tingkah laku konsistennya serta guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
- c. Perawat sebaiknya diberi salinan diskripsi kerjanya, standar pelaksanaan kerja, dan bentuk evaluasi untuk peninjauan ulang sebelum pertemuan evaluasi sehingga baik perawat maupun *supervisor* dapat mendiskusikan evaluasi dari kerangka kerja yang sama.
- d. Jika diperlukan, manajer sebaiknya menjelaskan area mana yang akan diprioritaskan seiring dengan usaha perawat untuk meningkatkan pelaksanaan kerja.
- e. Pertemuan evaluasi sebaiknya menjelaskan area mana yang akan diprioritaskan seiring dengan usaha perawat untuk meningkatkan pelaksanaan kerja .
- f. Baik laporan evaluasi maupun pertemuan sebaiknya disusun dengan terencana sehingga perawat tidak merasa kalau pelaksanaan kerjanya sedang dianalisa (Depkes RI, 2002).

Jenis alat evaluasi pelaksanaan kerja perawat yang umum digunakan antarlain yaitu laporan tanggapan bebas dan *chek list* pelaksanaan kerja :

- a. Laporan tanggapan bebas yaitu pemimpin atau atasan diminta memberikan komentar tentang kualitas pelaksanaan kerja bawahan dalam jangka waktu tertentu. Karena tidak adanya petunjuk yang harus dievaluasi, sehingga penilaian cenderung menjadi tidak sah. Alat ini kurang obyektif karena mengabaikan satu atau lebih aspek penting, dimana penilai hanya berfokus pada salah satu aspek.
- b. *Chek list* pelaksanaan kerjaterdiri dari daftar kriteria pelaksanaan kerja untuk tugas yang penting dalam deskripsi kerja karyawan, dengan lampiran formulir dimana penilai dapat menyatakan apakah bawahan dapat memperlihatkan tingkah laku yang diinginkan atau tidak (Nursalam, 2015).
- c. Penilaian kinerja dikategorikan menjadi 2 (Burdahyat, 2009):
  - 1) Kurang = nilai  $\leq$  mean (85,05)
  - 2) Baik = nilai  $>$  mean (85,05).

#### **4. Indikator Kinerja**

Komponen yang dinilai dalam kinerja karyawan terdiri dari pengetahuan tentang pekerjaan, kualitas kerja, produktivitas, adaptasi dan fleksibilitas, inisiatif dan pemecahan masalah, kooperatif dan kerja sama, keandalan/pertanggung jawaban,

kemampuan komunikasi dan interaksi, kepemimpinan dan pengembangan diri bawahan merupakan komponen tambahan (Mangkunegara, 2012).

Adapun atribut dari masing-masing komponen untuk penilaian kinerja menurut Mangkunegara (2012) yang dikaitkan dengan komponen penilaian kinerja menurut Depkes RI (2004) yaitu :

a. Pengetahuan tentang pekerjaan

Memahami tugas dan tanggung jawab dalam bekerja, memiliki pengetahuan dibidang yang berhubungan dengan peraturan, prosedur dan keahlian teknis, dapat menggunakan informasi, material, peralatan dan teknik dengan tepat dan benar, mampu mengikuti perkembangan peraturan, prosedur dan teknik yang terbaru. Dalam arti, seorang perawat dalam melakukan asuhan keperawatan harus memahami tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan kewenangan pada setiap proses keperawatan dengan menggunakan ilmu keperawatan.

b. Kualitas kerja

Meliputi faktor-faktor yang menunjukkan perhatian dengan cermat terhadap pekerjaan, mematuhi peraturan dan prosedur kesehatan dan keselamatan kerja. Membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, mengembangkan solusi alternatif dan tindakan yang tepat, dapat memahami keputusan

dan tindakan yang diambil. Seorang perawat dituntut penuh perhatian dalam melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan SOP dan SAK.

c. Produktifitas

Meliputi menyelesaikan tugas kerja yang diberikan secara konsisten, menentukan dan mengatur prioritas kerja secara efektif, menggunakan waktu dengan efisien dan memelihara tempat kerja tetap teratur sesuai dengan fungsinya. Dalam melakukan asuhan keperawatan seorang perawat bisa menyelesaikan pekerjaan dari setiap proses keperawatan secara konsisten.

d. Adaptasi dan fleksibilitas

Meliputi menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan pekerjaan, menunjukkan hasil kerja yang baik meskipun dibawah tekanan kerja, mempelajari dan menguasai informasi serta prosedur yang terbaru. Artinya sesibuk apapun pekerjaan perawat, dalam melakukan asuhan keperawatan harus menunjukkan hasil kerja yang baik.

e. Inisiatif dan pemecahan masalah

Meliputi mempunyai inisiatif, menghasilkan ide, tindakan dan solusi yang inovatif, mencari tantangan baru dan kesempatan untuk belajar, mengantisipasi dan memahami masalah yang

mungkin dapat terjadi, membuat solusi alternatif pada saat penyelesaian masalah.

f. Kooperatif dan kerjasama

Meliputi memelihara hubungan yang efektif, dapat bekerjasama dalam tim, memberikan bantuan dan dukungan pada orang lain serta mampu mengakui kesalahan sendiri dan mau belajar dari kesalahan tersebut. Dalam bekerja seorang perawat harus bisa bekerjasama dengan tim kesehatan lain.

g. Keandalan/pertanggung jawaban

Meliputi hadir secara rutin dan tepat waktu, mengikuti instruksi-instruksi, bekerja secara mandiri, menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

h. Kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi

Meliputi dapat berkomunikasi dengan jelas, selalu memberikan informasi kepada orang lain, dapat berinteraksi secara efektif dengan orang lain dari berbagai jenis pekerjaan, memelihara sikap yang baik dan professional dalam segala hubungannya antar individu, mampu memecahkan masalah, mau menerima masukan dari orang lain. Perawat harus bisa menyampaikan informasi keadaan kesehatan pasien sesuai dengan kewenangannya kepada keluarga pasien maupun tim kesehatan lain.

## 5. Faktor Karakteristik Individu yang mempengaruhi Kinerja

Selain stres kerja yang mempengaruhi kinerja seperti yang telah diuraikan sebelumnya, karakteristik individu pun akan mempengaruhi kinerja antara lain, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama kerja (Notoatmodjo, 2012).

### a. Umur

Struktur usia merupakan aspek demografis yang penting untuk diamati karena dapat mencerminkan beberapa nilai seperti pengalaman, kematangan berfikir, pengetahuan dan kemampuan akan beberapa nilai tertentu. Beberapa penelitian seperti hasil penelitian Prawoto (2007) dan Rusmiati (2006) bahwa umur tidak mempunyai hubungan yang bermakna dengan kinerja perawat. Hal ini diperkuat dengan pendapat Soeprihanto (2001) bahwa seseorang yang lebih dewasa cenderung memiliki lebih banyak keterampilan dalam melakukan tindakan keperawatan. Hasil penelitian Netty (2002) yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara umur perawat pelaksana dengan penerapan proses keperawatan.

Tahap perkembangan menurut Hurlock (2011):

- 1) Masa remaja akhir : 17-20 tahun
- 2) Masa dewasa awal : 21-40 tahun
- 3) Masa setengah baya : 41-60 tahun

#### b. Jenis Kelamin

Seperti halnya umur, jenis kelamin merupakan karakteristik atau aspek demografis yang penting untuk diamati, beberapa penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin berhubungan dengan perilaku ataupun kinerja. Gibson menyampaikan model teori kinerja dan melakukan analisis terhadap sejumlah variabel yang mempengaruhi perilaku dari kinerja individu. Variabel individu dikelompokkan pada sub-variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang dan demografis termasuk jenis kelamin. Dalam penelitian Ramli dkk (2010) terbukti bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik individu dengan kinerja perawat pelaksana. Sementara menurut Yanti dan Warsito (2013) juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik responden dengan kinerja perawat.

#### c. Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah hal yang dilakukan oleh lembaga pendidikan yang dilakukan dengan sengaja bagi perolehan hasil yang berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap seseorang. Pendidikan merupakan salah satu karakteristik demografi yang dapat mempengaruhi seseorang baik terhadap lingkungan maupun obyek tertentu. Selain itu pendidikan merupakan faktor tidak langsung yang

berpengaruh pada kinerja (Ilyas, 2002). Semakin tinggi pendidikan akan semakin kritis, logis dan sistematis dalam berfikir sehingga meningkatkan kualitas kerjanya.

Hasil penelitian Panjaitan (2004) ditemukan ada hubungan bermakna antara pendidikan dengan kinerja, hal ini selaras dengan hasil penelitian Prawoto (2007) bahwa pendidikan mempunyai hubungan yang bermakna dengan kinerja perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Kota Jakarta Utara. Ini sejalan dengan pendapat Siagian (2006) yang mengemukakan semakin tinggi pendidikan seseorang maka besar keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

## **2.1.2. Stres Kerja**

### **1. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja dapat dipahami sebagai suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya (Ubaidillah, 2007). Perawat yang mengalami stres kerja menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah, agresif, tidak dapat *relaks*, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif sehingga dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka (Hasibuan, 2009).

Stres kerja merupakan bentuk respon psikologis dari tubuh terhadap tekanan-tekanan, tuntutan-tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan yang dimiliki, baik berupa tuntutan fisik atau lingkungan dan situasi sosial yang mengganggu pelaksanaan tugas, yang muncul dari interaksi antara individu dengan pekerjaannya, dan dapat merubah fungsi fisik serta psikis yang normal, sehingga dinilai membahayakan dan tidak menyenangkan (Widyasari, 2010). Stres adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2012).

## 2. Faktor-faktor Stres Kerja

Kelompok pembangkit stres (*stressors*) terdapat lima kategori besar (Munandar, 2008), yaitu:

a. Faktor Intrinsik dalam Pekerjaan, meliputi:

### 1) Tuntutan Fisik

Kondisi kerja fisik memiliki dampak terhadap kesehatan mental dan keselamatan kerja karyawan, sehingga dapat menjadi pembangkit stres. Kondisi fisik tersebut meliputi bising, vibrasi (getaran), serta *Hygiene* (kesehatan dan kebersihan).

### 2) Tuntutan Tugas

#### a) Kerja *Shift*

Kerja *shift* dapat menyebabkan gangguan kesehatan bagi para pekerja. Penelitian menunjukkan bahwa kerja

*shift* merupakan sumber utama dari stres bagi para pekerja.

b) Beban Kerja

Beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres.

b. Peran Individu dalam Organisasi

Tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya (*disfunction*) peran, yang dapat menjadi pembangkit stres misalnya konflik peran serta kebimbangan peran (*role ambiguity*). Konflik peran timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dan tanggung jawab yang dimiliki; tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahan, atau orang lain yang dinilai penting; serta pertentangan nilai-nilai dan keyakinan pribadi dengan tugas/pekerjaan yang dijalankan. Kebimbangan peran (*role ambiguity*) dirasakan jika seorang tenaga kerja tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

c. Pengembangan karier

Pengembangan karier merupakan pembangkit stres potensial yang mencakup ketidakpastian pekerjaan, promosi berlebih, dan promosi yang kurang.

d. Hubungan dalam pekerjaan

Hubungan kerja yang tidak baik terungkap dalam gejala-gejala adanya kepercayaan yang rendah, taraf pemberian *support* yang rendah, dan minat yang rendah dalam pemecahan masalah organisasi.

e. Tuntutan dari luar organisasi/pekerjaan

Faktor ini mencakup segala unsur kehidupan seseorang yang dapat berinteraksi dengan peristiwa-peristiwa kehidupan dan kerja di dalam satu organisasi, dan memberi tekanan pada individu seperti konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan organisasi, krisis kehidupan, kesulitan keuangan, keyakinan-keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan.

Anggapan tentang stres kebanyakan menuju pada hal yang negatif, seperti suatu kondisi yang mengarah ke timbulnya penyakit fisik maupun mental, atau mengarah ke perilaku yang tidak wajar. Stres tidak selalu dipandang sebagai hal yang negatif. Apabila dimanfaatkan dengan baik, stres dapat meningkatkan prestasi kerja. Selye, 1976 (dalam Munandar, 2008) membedakan antara *distress*, yang *destruktif* dan *eustress* yang merupakan kekuatan yang positif dimana stres kadang kala dapat diperlukan untuk menghasilkan prestasi yang tinggi. Ada beberapa cara untuk mengurangi

stres kerja, di antaranya dengan memindahkan karyawan ke pekerjaan lain, mengganti penyelia yang berbeda, menyediakan lingkungan kerja yang baru, pelatihan dan pengembangan karier, serta program konseling (Handoko, 2008). Ada beberapa manfaat dari program konseling, diantaranya pemberian nasehat, penentraman hati, komunikasi, pengenduran ketegangan emosional, penjernihan pemikiran serta reorientasi.

### **3. Dampak Stres Kerja**

Stres kerja dapat mengakibatkan hal-hal sebagai berikut: penyakit fisik yang diinduksikan oleh stres seperti penyakit jantung koroner, hipertensi, tukak lambung, asma, gangguan menstruasi dan lain-lain (Prihatini, 2007). Kecelakaan kerja terutama pekerjaan yang menuntut kinerja yang tinggi, bekerja bergiliran, absensi kerja, lesu kerja, perawat kehilangan motivasi dalam bekerja. Gangguan jiwa mulai dari gangguan ringan sampai ketidakmampuan yang berat. Gangguan jiwa yang ringan misalnya mudah gugup, tegang, marah-marah, apatis dan kurang konsentrasi. Gangguan yang lebih jelas lagi berupa depresi, dan cemas.

Stres kerja juga mempunyai dampak terhadap individu dan organisasi. Stres kerja berdampak bagi individu yaitu munculnya masalah yang berhubungan dengan kesehatan, psikologi dan

interaksi interpersonal (Prihatini, 2007). Gangguan fisik seseorang yang mengalami stres akan mudah terserang penyakit, pada gangguan mental stres berkepanjangan akan mengakibatkan ketegangan hal ini akan merusak tubuh dan gangguan kesehatan. Pada gangguan interpersonal stres akan lebih sensitif terhadap hilangnya percaya diri, menarik diri dan lain-lain.

Dampak terhadap organisasi yaitu pekerja yang mengalamistres kerja akan berpengaruh pada kuantitas kerja, kekacauan manajemen dan operasional kerja, meningkatnya absensi dan banyak pekerjaan yang tertunda. Stres kerja dapat menurunkan kinerja perawat, sehingga akan berakibat pada kualitas layanan rumah sakit.

#### **4. Indikator Stres Kerja**

Faktor organisasi yang menyebabkan stres kerja pada perawat yaitu (Jusnimar, 2012) :

- a. Beban kerja berlebihan
- b. Konflik dengan atasan/kepala ruangan, rekan sejawat, dokter, maupun keluarga pasien.
- c. Keterbatasan fasilitas
- d. *Death and dying of patients*

Tingkatan stres kerja dibagi menjadi tiga yaitu (Jusnimar, 2012) :

- a. Stres rendah : 16 – 32

b. Stres sedang : 33 – 48

c. Stres berat : 49 - 64

## **5. Mengelola Stres Kerja**

Mengatasi stres dapat dilakukan melalui dua pendekatan yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi. Pendekatan individu penting dilakukan karena stres dapat mempengaruhi kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan penghasilan. Pendekatan organisasi karena alasan kemanusiaan dan juga karena pengaruhnya terhadap prestasi semua aspek dari organisasi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Perbedaan penanggulangan stres antara pendekatan individu dengan pendekatan organisasi tidak dibedakan secara tegas. Penanggulangan stres dapat dilakukan pada tingkat individu, organisasi maupun kedua-duanya. Berikut ini menyajikan dua pendekatan dalam menanggulangi stres (Siagian, 2006):

### **a. Secara Individu**

- 1) Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

- 2) Melakukan relaksasi dan meditasi, Dengan relaksasi dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman bagi karyawan. Meditasi membuat karyawan tetap tenang dan bersemangat disaat melakukan pekerjaan.
- 3) Melakukan kegiatan olah raga seperti lari secara rutin, tenis, bulu tangkis, dan sebagainya. Dengan olah raga dapat mengurangi hormon-hormon stres dan memberi manfaat bagi kesehatan fisik maupun mental.
- 4) Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan. Dengan membuat jadwal yang harus diprioritaskan agar dapat memperkecil peluang stres dengan mempersibuk diri sendiri.
- 5) Dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pimpinan. Agar diperoleh dukungan maksimal, dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak.
- 6) Memahami tugas dan kewajiban sebagai karyawan, mungkin inilah yang jelas – jelas akan mengurangi stres yang dialami di tempat kerja.
- 7) Melakukan pengelolaan waktu yang tepat. Keseimbangan dengan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga.
- 8) Kekuatan yang bersumber dari dalam diri sendiri berupa keberanian menerima cobaan dengan berdoa, ikhlas

menerimaakan membantu menyelesaikan masalah, mampu mengendalikan perasaan, lebih mementingkan kesehatan badan, selalu berfikir positif dan selalu tersenyum dalam menghadapi masalah.

b. Secara Organisasi

- 1) Melakukan perbaikan iklim organisasi. Sebuah strategi pengaturan dengan membuat struktur lebih terdesentralisasi dengan pembuatan keputusan partisipatif dan membuka jalur komunikasi dengan para karyawan. Perubahan struktur dan proses struktural dapat menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi karyawan, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan dapat mencegah atau mengurangi stres kerja karyawan.
- 2) Melakukan perbaikan terhadap kondisi fisik tempat kerja, meliputi tata ruang kerja, suhu, cahaya, kualitas udara, tempat duduk yang nyaman dan keamanan dalam bekerja.
- 3) Melakukan analisis dan kejelasan tugas. Dengan merancang desain pekerjaan dan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan seperti variasi skill, identitas tugas,

signifikansi tugas, otonomi, dan timbal balik yang dapat memotivasi dan memberikan pengalaman, tanggung jawab, serta pengetahuan karyawan.

- 4) Menyediakan sarana olah raga di ruang istirahat tempat karyawan bekerja dan mengadakan pengajian rutin berupa siraman rohani bagi karyawan dan pimpinan.
- 5) Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional, sehingga penyebab stres dapat dihilangkan atau dikurangi. Masing-masing pekerjaan mempunyai ekspektansi yang jelas dan penting atau sebuah pengertian yang jelas dari apa yang dia kerjakan.
- 6) Memantau terus – menerus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
- 7) Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stres di kalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stres itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja karyawan.
- 8) Menyediakan jasa bantuan atau konseling bagi para karyawan apabila mereka sempat menghadapi stres.

Menurut pendapat Keith Davis & John W. Newstrom, yang mengemukakan bahwa "*Four approaches that of ten involve employee and management cooperation for stress management are social support, meditation, biofeedback and personal wellnes programs*", Ada empat pendekatan terhadap stres kerja, yaitu dukungan sosial, meditasi, *biofeedback*, dan program kesehatan pribadi (Mangkunegara, 2012).

1) Pola sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Para karyawan yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

2) Pola harmonis

Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dengan pola ini, karyawan mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Karyawan atau Individu tersebut selalu menghadapi tugas

secara tepat, dan jika perlu ia mendelegasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh. Dengan demikian, akan terjadi keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diterima dengan reaksi yang diberikan. Demikian juga terhadap keharmonisan antara dirinya dan lingkungan.

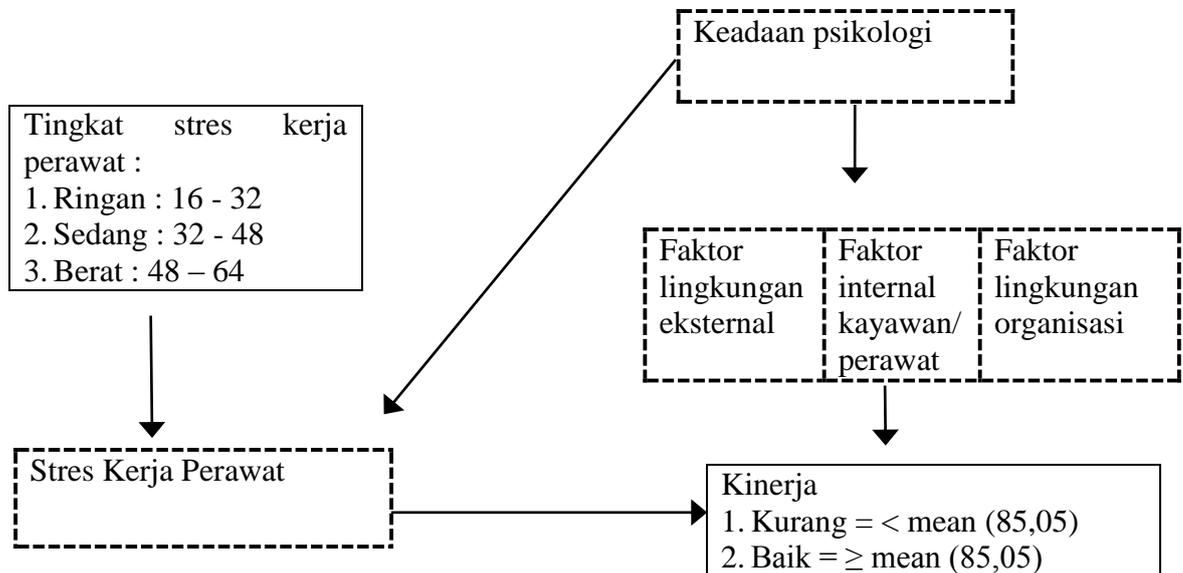
### 3) Pola patologis

Pola patologis adalah pola menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan dengan cara-cara yang tidak memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu. Cara ini dapat menimbulkan reaksi-reaksi yang berbahaya karena bisa menimbulkan berbagai masalah-masalah yang buruk. Untuk menghadapi stres dengan cara sehat atau harmonis, tentu banyak hal yang dapat dikaji. Dalam menghadapi stres, dapat dilakukan dengan tiga strategi yaitu, (a) memperkecil dan mengendalikan sumber-sumber stres, (b) menetralkan dampak yang ditimbulkan oleh stres, dan (c) meningkatkan daya tahan pribadi.

Dalam strategi pertama, perlu dilakukan penilaian terhadap situasi sumber-sumber stres, mengembangkan alternatif tindakan, mengambil tindakan

yang dipandang paling tepat, mengambil tindakan yang lebih positif, Strategi kedua, dilakukan dengan mengendalikan berbagai reaksi baik jasmaniah, emosional, maupun bentuk-bentuk mekanisme pertahanan diri. Dalam membentuk mekanisme pertahanan diri dapat dilakukan dengan berbagai cara. Misalnya menangis, menceritakan masalah kepada orang lain, humor (melucu), istirahat dan sebagainya. Sedangkan dalam menghadapi reaksi emosional, adalah dengan mengendalikan emosi secara sadar, dan mendapatkan dukungan sosial dari lingkungan. Strategi ketiga, dilakukan dengan memperkuat diri sendiri, yaitu dengan lebih memahami diri, memahami orang lain, mengembangkan ketrampilan pribadi, berolahraga secara teratur, beribadah, pola-pola kerja yang teratur dan disiplin, mengembangkan tujuan dan nilai-nilai yang lebih realistik.

**2.2 Kerangka Teori**



**Gambar 2.1**

**Skema Kerangka Teori Penelitian**

Sumber (Jusnimar, 2012), (Burdahyat, 2009) , (Wirawan, 2009).

Keterangan :

diteliti = \_\_\_\_\_

tidak diteliti = - - - - -

**2.3 Kerangka Konsep**



**Gambar 2.2**

**Skema Kerangka Konsep Penelitian**

## 2.4 Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

Ha : Ada hubungan tingkat stres perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandan Arang Boyolali

Ho : Tidak ada hubungan tingkat stres perawat dengan kinerja perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pandan Arang Boyolali