

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan, rumah sakit beroperasi 24 jam sehari. Rumah sakit membuat pemisahan terhadap pelayanan perawatan pasien, yaitu pelayanan pasien yang memerlukan perawatan emergency, tidak emergency, dan yang di opname. Penanganan pada pelayanan tersebut, dilaksanakan oleh pekerja kesehatan rumah sakit. Pekerja kesehatan rumah sakit yang terbanyak adalah perawat yang berjumlah 60% dari tenaga kesehatan yang ada di setiap rumah sakit. Perawat merupakan pekerja kesehatan yang selalu ada di setiap rumah sakit dan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan rumah sakit. Perawat di rumah sakit bertugas pada pelayanan rawat inap, rawat jalan atau poliklinik dan pelayanan gawat darurat (Nursalam, 2007).

Dalam lingkungan kerja, setiap pekerja dituntut untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jabatan yang dipegang dan beradaptasi dengan lingkungan serta rekan kerja yang memiliki karakter berbeda-beda. Interaksi antar individu dalam lingkungan dapat menimbulkan dampak negatif yang memicu terjadinya konflik dan masalah dalam pekerjaan dan dampak positif yaitu terciptanya kondisi lingkungan kerja yang dinamis karena adanya penyesuaian terhadap tantangan dalam lingkungan internal organisasi dan eksternal karena pengaruh globalisasi, ledakan informasi

melalui teknologi, obsesi kualitas, yang dapat menimbulkan terjadinya konflik di tempat kerja (Anatan 2009).

Profesi perawat mempunyai risiko yang sangat tinggi terkena stres, karena perawat memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat tinggi terhadap keselamatan nyawa manusia. Masalah-masalah yang sering dihadapi perawat diantaranya, meningkatnya stres kerja karena dipacu harus selalu maksimal dalam melayani pasien. Dalam menjalankan tugas dan profesinya perawat rentan terhadap stres. Setiap hari, dalam melaksanakan pengabdianya seorang perawat tidak hanya berhubungan dengan pasien, tetapi juga dengan keluarga pasien, teman pasien, rekan kerja sesama perawat, berhubungan dengan dokter peraturan yang ada di tempat kerja serta beban kerja yang terkadang dinilai tidak sesuai dengan kondisi fisik, psikis, dan emosionalnya (Rahman ddk, 2017).

Selain permasalahan tersebut, permasalahan lain yang dapat menimbulkan stres adalah keterbatasan sumber daya manusia. Di mana banyaknya tugas belum diimbangi dengan jumlah tenaga perawat yang memadai. Jumlah antara perawat dengan jumlah pasien yang tidak seimbang akan menyebabkan kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap pelayanan perawat lebih besar dari standar kemampuan perawat. Kondisi seperti inilah yang akan berdampak pada keadaan psikis perawat seperti lelah, emosi, bosan, perubahan *mood* dan dapat menimbulkan stress pada perawat (Fajrilillah ddk, 2016).

Stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya akan berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun diluarnya. Artinya pekerja yang bersangkutan akan menghadapi berbagai gejala negatif yang pada gilirannya berpengaruh pada prestasi kerja (Siagian, 2009).

Stres pada perawat sangat perlu diperhatikan, karena apabila seorang perawat mengalami stres yang tinggi akan berdampak pada kualitas pelayanannya. Seseorang yang mengalami stres mempunyai perilaku mudah marah, murung, gelisah, cemas dan semangat kerja yang rendah. Oleh karenanya ketika seorang perawat terkena stres maka kinerja dalam memberikan pelayanan keperawatan akan menurun, pada akhirnya akan mendatangkan keluhan dari pasien (Rahman H, 2013).

*World Health Organization* (WHO) menyatakan stres merupakan epidemi yang menyebar ke seluruh dunia. *The American Institute of Stres* menyatakan bahwa penyakit-penyakit yang berhubungan dengan stres telah menyebabkan kerugian ekonomi Amerika Serikat lebih dari \$100 miliar pertahun. Survey atas pekerja tenaga perawat pelaksana di Amerika Serikat menemukan bahwa 46% merasakan pekerjaan mereka penuh dengan stres dan 34% berpikir serius untuk keluar dari pekerjaan mereka 12 bulan sebelumnya karena stres ditempat kerja (Fajrillah ddk, 2015).

Rumah sakit beroperasi selama 24 jam, tentunya hal ini perawat dituntut untuk selalu siap sedia dalam melayani pasien. beban kerja yang semakin berat, semakin banyaknya yang ingin dipenuhi, tingkat pendapatan yang tak sejalan dengan biaya hidup, persaingan yang ketat dan seterusnya dapat menjadi ancaman untuk dapat tetap bertahap hidup perawat yang sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam rumah sakit sangat tidak mungkin untuk tekanan stres artinya stres muncul saat perawat rumah sakit sinar husni tidak mampu memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres.

Kinerja perawat merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pasien. Kinerja perawat adalah melakukan pekerjaan sebaik mungkin sesuai dengan standar yang telah ada. Pada kenyataannya kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien merupakan penentu terhadap kenyamanan pasien sehingga kinerja perawat sangat berdampak pada kesehatan pasien baik secara fisik maupun psikologis pasien baik selama maupun setelah keluar dari rumah sakit. Kinerja perawat yang buruk dikhawatirkan bisa berdampak terhadap kondisi pasien yang semakin memburuk, sehingga dengan adanya penurunan kinerja perawat bisa mempengaruhi mutu layanan kesehatan (Mryyan ddk, 2008).

Informasi tentang kinerja perawat dari salah satu penelitian, diketahui bahwa kinerja tenaga kesehatan masih belum optimal. Kinerja perawat di rumah sakit swasta yakni RSUD Permata Bunda Medan dalam katagori cukup besar 41,4%, katagori

kurang sebesar 34,5% dan katagori baik sebesar 24,1% dengan karakteristik populasi: mayoritas latar belakang pendidikan adalah DIII keperawatan (60,0%), rata-rata lama kerja di rumah sakit lebih dari 5 tahun (65,5%), serta sebagian besar usia perawat adalah > 30 tahun (51,7%). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata kinerja perawat di rumah sakit tersebut masih relative rendah meskipun dengan karakteristik individu perawat yang sudah cukup optimal dari aspek usia, pendidikan, serta lama bekerja (Dalimunthe, 2015).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Kholifatul Hidayati Tahun 2018 yang berjudul “ Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat Shift Malam di Instalasi Rawat Inap Rumah sakit Islam Siti Aisyah Madiun” didapatkan hasil adanya hubungan antara stres kerja dengan kinerja perawat dengan hasil presentase 74,5% katagori sedang dan kinerja perawat dengan presentase 78,7% katagori baik.

Rumah Sakit Umum Sinar Husni merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di Kabupaten Deli Serdang, tepatnya di Jl. Veteran Gg. Utama Psr. V Helvetia 20373. Rumah Sakit ini telah mendapatkan ijin dari Dinas Kesehatan dengan nomor surat ijin 6359/440/DS/SIRS/XII/TAHUN 2014 dan merupakan Rumah Sakit dengan kelas C.

Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka didalam menjalankan kegiatannya RSU Sinar Husni Medan mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya RSU

Sinar Husni melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya penyedia jasa pelayanan kesehatan swasta, RSUD Sinar Husni perlu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien agar mampu memperoleh keuntungan dari kunjungan pasien untuk menjaga keberlangsungan usahanya.

Rumah Sakit Umum (RSU) Sinar Husni melayani 200 pasien rawat inap BPJS dan 320 pasien rawat jalan BPJS setiap harinya, dengan rotasi shift yang dimulai pada pagi jam 08.00 s/d 14.30, siang 14.30 s/d 20.00, dan malam 20.00 s/d 08.00. Dari hasil observasi dan wawancara pada 10 orang perawat ditemukan 5 orang perawat yang mengeluhkan sering merasa kelelahan saat bekerja, 3 orang perawat yang mengeluh mudah tersinggung dan marah saat menghadapi pasien dan keluarga pasien karena pekerjaan yang banyak dan 2 orang merasa jenuh dan bosan saat bekerja. Hal tersebut merupakan indikator stres kerja seperti gejala fisik, gejala psikologis dan gejala perilaku. Ditemukan juga keluarga pasien yang mengeluh perawat kurang komunikasi dan kurang ramah. Perawat juga memiliki beban kerja berlebihan dimana harus bekerja membantu perawat di ruangan lain jika pasien bertambah banyak.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah gejala-gejala stres kerja yang dialami perawat di Rumah Sakit Umum Sinar Husni, stres yang terjadi pada perawat di RSUD Sinar Husni tersebut maka akan menimbulkan penyakit fisik, psikologis dan dapat mempengaruhi kinerja perawat terhadap pelayanan pasien. Oleh karena itu berdasarkan fenomena

tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Stres kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum (RSU) Sinar Husni”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah ada Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Sinar husni Medan

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sinar husni Medan

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi Stres Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum (RSU) Sinar Husni
2. Mengidentifikasi Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Sinar husni Medan
3. Menganalisis Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum (RSU) Sinar Husni.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya dalam bidang penelitian.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi Peneliti**

Memberikan pengalaman dan pembelajaran dalam melakukan penelitian, serta media pengembangan kompetensi diri sesuai dengan keilmuan yang diperoleh selama perkuliahan dalam meneliti masalah kesehatan masyarakat

#### **1.4.2.2 Bagi Rumah Sakit Umum Sinar Husni**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan bahan evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Umum (RSU) Sinar Husni untuk meningkatkan kesehatan kerja di masa mendatang.

#### **1.4.2.3 Bagi Kesehatan Masyarakat UINSU**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan kepustakaan untuk memperkaya pustaka yang sudah ada, sehingga dapat dimanfaatkan oleh peserta didik berikutnya dalam proses pendidikan di profesi kesehatan masyarakat.