

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat sesuai standar yang ditetapkan. Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan keperawatan adalah bentuk pelayanan keperawatan professional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan.

Puskesmas Kartasura menerima pasien rawat inap yang menerima pelayanan kesehatan masyarakat umum di Kartasura dan sekitarnya. Puskesmas Kartasura memiliki empat unit rawat inap dan satu instalasi perawatan intensif. Satu unit rawat inap terdiri atas tiga ruang rawat yang terletak di lantai 1, 2 dan 3. Semua ruang rawat inap masih memberlakukan metode penugasan fungsional bagi para perawatnya, yaitu setiap perawat diberikan satu atau beberapa tugas untuk dilaksanakan kepada semua pasien yang dirawat di suatu ruangan. Seorang perawat bertanggung jawab dalam pemberian obat, mengganti balutan, monitor infus dan sebagainya. Metode ini diterapkan dengan alasan tenaga perawat yang terbatas, artinya rasio yang tidak seimbang antara perawat dengan jumlah pasien. Rasio perawat-pasien di setiap ruang di Puskesmas Kartasura berkisar 1 : 9-12 pasien. Melihat fakta ini dapat dinyatakan bahwa beban kerja perawat menjadi lebih tinggi.

Menurut pedoman perhitungan kebutuhan tenaga keperawatan di ruang rawat inap menurut DepKes RI (2005) menyatakan bahwa tenaga keperawatan selain mengerjakan tugas utama juga mengerjakan tugas-tugas non-keperawatan (*non-nursing jobs*), seperti: membuat perincian pasien pulang, kebersihan ruangan, kebersihan alat-alat makan pasien dan lain-lain, diperkirakan 25% dari jam pelayanan keperawatan dengan rumus  $(\text{Jumlah tenaga keperawatan} + \text{loss day}) \times 25\%$ . Sebagai contoh untuk ruang rawat inap Puskesmas Kartasura yang jumlah pasiennya mencapai 48 - 55 orang per per hari, maka dibutuhkan perawat sebanyak 21 orang dengan rasio perawat pasien 1 : 3. Artinya rasio perawat pasien sebesar 1 : 9-12 di ruang Angrek Puskesmas Kartasura adalah tidak seimbang dan terlalu berat bagi perawat

Observasi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2014 di ruang rawat inap di Puskesmas Kartasura melayani berbagai macam penyakit. Hasil observasi menunjukkan bahwa pasien rawat inap di ruang rawat inap setiap bulan rata-rata mencapai 48 - 55 orang per per hari yang ditangani oleh 14 orang perawat yang berjaga secara shift, sehingga setiap shift ditangani oleh 5 - 7 perawat. Kondisi ini menimbulkan *role overload* kepada perawat, sehingga perawat mudah mengalami stres yang mengganggu kondisi emosional, proses berpikir, dan kondisi fisik perawat. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap perawat. Akibatnya kinerja perawat menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap penurunan kinerja Puskesmas Kartasura secara keseluruhan.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 16 Maret 2014 menunjukkan bahwa para perawat di Puskesmas Kartasura khususnya perawat pelaksana sering mengalami lelah saat bekerja dan bosan karena jam kerja yang panjang, dimana jam kerjanya selama 12 jam/shift dalam satu hari. Jadwal kerja dimulai dari jam 7.00 – 19.00 WIB untuk J1 (jaga satu), jam 19 – 8.00 WIB untuk J2 (jaga dua). Salah satu perawat di ruang rawat inap menyatakan sangat sulit untuk mengambil libur karena adanya ketetapan jadwal kerja, bila ada perawat yang sedang kuliah, sakit atau tidak masuk perawat pengganti adalah perawat pagi. setiap bulannya ada beberapa perawat yang absen dan juga sakit yang tidak serius dan memutuskan tidak masuk kerja, mengeluh pusing dan stres sehingga pekerjaan tidak maksimal.

Dibutuhkan peran manajemen rumah sakit untuk melakukan klasifikasi terhadap pasien sehingga dapat diketahui bagaimana kondisi dan beban kerja perawat di masing-masing ruang rawat inap. Dengan diketahui kondisi dan beban kerja di ruang rawat inap diharapkan dapat ditentukan kebutuhan kuantitas dan kualitas tenaga perawat yang diperlukan dalam ruang rawat inap sehingga tidak terjadi beban kerja yang tidak sesuai yang akhirnya menyebabkan stres kerja.

Mangkunegara (2002) menyatakan perawat yang bekerja dengan stres yang tinggi, bila dibiarkan, akan menyebabkan terjadinya kelelahan kerja. Hasil penelitian tentang kelelahan di antara staf keperawatan di dua rumah sakit Finish di Finlandia, dengan sampel sebanyak 723 perawat, dapat menggambarkan bahwa setengah dari jumlah perawat tersebut memperlihatkan indikasi frustrasi atau stres kerja kejadiannya meningkat. Menurut survei dari Persatuan Perawat Nasional

Indonesia (PPNI) tahun 2011, sekitar 50,9% perawat yang bekerja di 4 provinsi di Indonesia mengalami stres kerja, sering merasa pusing, lelah, tidak bisa beristirahat karena beban kerja terlalu tinggi, dan menyita waktu, gaji rendah tanpa insentif memadai. Hasil survei menemukan fakta yang memprihatikan adalah perawat yang bekerja di RS swasta dengan gaji lebih baik ternyata mengalami stres kerja lebih besar dibandingkan perawat yang bekerja di RS pemerintah dengan penghasilan lebih rendah. Hal ini terkait dengan beban kerja yang berlebih pada perawat di RS Swasta karena tuntutan efisiensi sehingga perawat yang ada pekerjaannya harus dioptimalkan.

Terkait dengan stres kerja perawat, beban kerja seorang perawat sangatlah berat. Di satu sisi seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawat, di sisi lain keadaan psikologis perawat sendiri juga harus tetap terjaga, kondisi seperti inilah yang dapat menimbulkan rasa tertekan pada perawat. Stres kerja menurut Anoraga (2004) adalah sebagai bentuk tanggapan seseorang baik secara fisik maupun mental terhadap suatu perubahan yang terjadi di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungan secara normal. Akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana mereka bekerja.

Setiap perawat mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam menahan stres, hal tersebut bergantung jenis, lama, dan frekuensi stres yang dialami oleh perawat. Menurut Dantzer dan Kelley (dalam Widyastuti, 1999)

makin kuat stresor, makin lama dan sering terjadi, sangat berpotensi menurunkan daya tahan tubuh dan mudah menimbulkan penyakit.

Shaw dan Weekly (dalam Supardi, 2007) menegaskan bahwa *work overload* (kelebihan beban kerja) berpengaruh secara positif terhadap *perceive pressure* (perasaan tertekan). Sementara itu Zagladi (2004) menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan (*role overload*) berpengaruh positif terhadap *burnout*, yaitu kelelahan emosional atau berkurangnya sumber emosional di dalam diri seperti rasa kasih, empati, dan perhatian.

Charles dan Shanley (1997) menemukan bahwa sumber stres dalam keperawatan, antara lain adalah beban kerja berlebihan, yaitu merawat terlalu banyak pasien, mengalami kesulitan dalam mempertahankan standar yang tinggi, merasa tidak mampu memberi dukungan yang dibutuhkan teman sekerja, dan menghadapi keterbatasan tenaga. Perawat memiliki beban kerja tinggi karena harus merawat terlalu banyak pasien, sehingga kesulitan menjalin hubungan dengan staf lain serta kesulitan dalam menangani pasien kritis.

Dampak negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja dapat berupa gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku (Robbins, 2007). Gejala fisiologis mengarah pada perubahan metabolisme, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan menyebabkan serangan jantung sebagai akibat dari stres. Ditinjau dari gejala psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan, karena itulah “dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas” dari stres itu. Namun, stres muncul dalam keadaan psikologis lain, misalnya

ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda. Terbukti bahwa bila orang ditempatkan dalam pekerjaan yang mempunyai tuntutan ganda dan berkonflik atau di tempat yang tidak ada kejelasan mengenai tugas, wewenang, dan tanggungjawab pemikul pekerjaan, stres.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, perawat yang bertugas di Puskesmas Kartasura memiliki stressor yang tinggi karena perawat setiap hari akan berhadapan dengan aspek lingkungan fisik dan lingkungan psikososial yang tinggi dari pekerjaannya. Ketidak-mampuan perawat dalam menjawab tuntutan lingkungan akan menimbulkan situasi stres dalam lingkungan kerja sehingga secara sadar ataupun tidak, dapat mempengaruhi kinerja dan perilaku perawat itu sendiri.

Stres yang dihadapi perawat ketika bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, sehingga sangat penting mengetahui penyebab dari stres kerja perawat. Dengan pernyataan diatas dapat dirumuskan hubungan antara kelebihan beban kerja (*role overload*) dengan tingkat stres kerja perawat Berdasarkan dari pemaparan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: apakah *role overload* memiliki hubungan dengan tingkat stres kerja?. Mengacu pada permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji secara empiris dengan mengadakan penelitian yang berjudul: “Hubungan antara *Role Overload* dengan Stres Kerja pada Perawat di Puskesmas Kartasura”

## **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui hubungan antara *role overload* dengan tingkat stres kerja pada perawat di Puskesmas Kartasura.
2. Untuk mengetahui tingkat *role overload* pada perawat di Puskesmas Kartasura
3. Untuk mengetahui tinggi rendahnya tingkat stres kerja pada perawat di Puskesmas Kartasura
4. Untuk mengetahui peran *role overload* terhadap tingkat stres kerja pada perawat di Puskesmas Kartasura.

## **C. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi perawat, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai keterkaitan antara *role overload* dengan stres kerja
2. Bagi manajemen rumah sakit, penelitian ini dapat memberikan informasi tentang stres kerja perawat dalam kondisi dan beban kerja dalam klasifikasi pasien ruang rawat inap, sehingga pihak rumah sakit dapat melakukan upaya penanggulangan stres kerja dengan baik terhadap tenaga keperawatan.
3. Bagi manajemen rumah sakit dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja perawat dengan meminimalkan stres kerja

4. Bagi ilmuwan psikologi, penelitian ini dapat membangun dan mengembangkan khasanah keilmuan pada psikologi industri dan organisasi.
5. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian lanjutan mengenai efek beban kerja terhadap stres kerja pada lingkungan organisasi yang berbeda.