

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri yang cukup pesat seperti sekarang ini, perkembangan teknologi yang meningkat dan kompleks, serta manusia yang selalu berkembang, menunjukkan bahwa manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang semakin penting. Menyadari betapa pentingnya aspek manusia didalam perkembangan industri khususnya dalam organisasi kerja, maka dalam usaha pencapaian tujuan organisasi sangat penting untuk memahami dan mengetahui masalah-masalah manusia sebagai tenaga kerja.

Rumah sakit merupakan organisasi kesehatan yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan juga tergantung dari beberapa komponen yang masuk dalam pelayanan kesehatan diantaranya perawat, dokter dan tim kesehatan yang saling menunjang. Mutu pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yang paling dominan adalah sumber daya manusia (SDM), yang meliputi tenaga kesehatan (medis) dan non kesehatan (non medis).

Tenaga Kesehatan merupakan salah satu profesi yang mempunyai tanggung jawab sosial yang sangat besar, tenaga kesehatan yang bertugas merawat pasien dibagi menjadi dua yaitu perawat dan non perawat yang meliputi Fisioterapis, Perawat Gigi, Refraksionis Optisien, Terapis Wicara, Radiografer, Okupasi Terapis, Ahli Gizi, Perekam Medis dan Informasi Kesehatan, Teknisi Gigi, Sanitarian,

Elektromedis, Analis Kesehatan, Perawat Anestesi, Akupunktur Terapis, Fisikawan Medis, Ortotis Prostetis, Teknisi Transfusi Darah, Teknisi Kardiovaskuler serta Ahli Kesehatan Masyarakat (PUSTANSERDIK SDMKes, 2009). Ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Aries Cholifah, S.Kp, M.Pd Kepala bagian Pendidikan dan Penelitian RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang menyatakan tenaga kesehatan (medis) adalah tenaga kesehatan yang langsung berhubungan dengan pasien salah satunya adalah tenaga kesehatan non keperawatan yang meliputi Fisioterapi, Okupasi terapi, Terapi wicara, Ortotik Prostetik, Laborat, dan Radiologi. Sedangkan tenaga non kesehatan (non medis) adalah tenaga kesehatan yang tidak langsung berhubungan dengan pasien misalnya bagian umum yang meliputi Administrasi, Satpam dan sebagainya.

Baik perawat maupun non perawat berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, tenaga kesehatan bertugas memfasilitasi dan membantu pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Megawati, 2010). Selain harus terampil dan terdidik, mereka juga harus mempunyai kemahiran dalam melakukan tindakan keperawatan. Tak jarang tuntutan-tuntutan yang harus dipenuhi menimbulkan rasa tertekan. Ketidakmampuan dalam menjawab tuntutan tersebut sangat mungkin menjadi pemicu timbulnya stres kerja, seperti yang dikatakan oleh Ubaidillah (dalam Arisona, 2008) bahwa stres kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa di jangkau oleh kemampuannya.

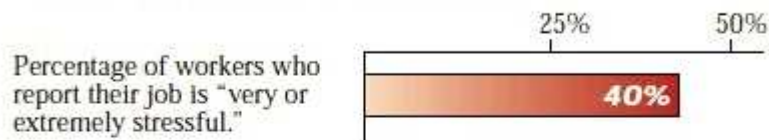
Stres merupakan suatu situasi yang mungkin dialami manusia pada umumnya dan tenaga kerja pada khususnya. Stres menjadi masalah yang penting karena situasi

tersebut dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas. Menurut Hariandja (dalam Masbow , 2009) stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang ketika sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan - hambatan serta adanya kesempatan yang sangat penting, yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres dapat mempengaruhi keadaan fisik individu, sehingga membuat individu tidak nyaman dalam bekerja.

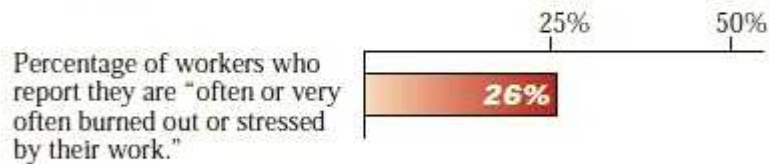
Survey yang dilakukan oleh Northwestern National Life pada pekerja di Amerika menunjukkan bahwa 40 % pekerja dilaporkan mengalami stres di tempat kerja dan 26 % pekerja menganggap pekerjaan mereka sebagai stressor paling utama dalam hidup mereka. Sedangkan menurut survey yang dilakukan Yale University menunjukkan bahwa sebanyak 29 % pekerja di Amerika mengalami stres di tempat kerja (Steven, S., dkk, 1998).

What Workers Say About Stress on the Job

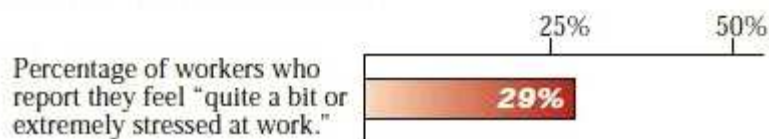
Survey by Northwestern National Life



Survey by the Families and Work Institute



Survey by Yale University



Hasil penelitian yang diumumkan *International Labour Organization* (ILO) pada bulan Oktober 2000 mengenai program dan kebijakan kesehatan jiwa pada angkatan kerja di Finlandia, Jerman, Polandia, Inggris, dan AS menunjukkan bahwa kasus gangguan jiwa semakin meningkat. Dilaporkan bahwa satu dari sepuluh pekerja mengalami depresi, kecemasan, stres, dan *burnout*. Beberapa kasus, masalah ini menyebabkan orang kehilangan pekerjaan atau dirawat di rumah sakit (<http://kompas.com/kompas-cetak/0110/20/IPTEK/perh08.htm>, 2001).

Jumlah angkatan kerja di Indonesia pada Februari 2013 mencapai 121,2 juta orang, bertambah sebanyak 3,1 juta orang dibanding angkatan kerja Agustus 2012 sebanyak 118,1 juta orang atau bertambah sebanyak 780 ribu orang dibanding Februari 2012 (www.bps.go.id/brs_file/naker_07mei13.pdf, 2013), dimana angka

tersebut memiliki potensi kerugian yang sangat besar sebagai dampak dari stres kerja. Menurut Elo., dkk (dalam Harrianto, 2010) sebagian besar peneliti mengakui bahwa rangsangan psikologis dalam hal ini stres akibat pekerjaan, atau yang disebut stresor penting sebagai faktor penyerta dari timbulnya suatu penyakit tertentu, seperti penyakit jantung iskemik, hipertensi esensial, gangguan saluran cerna, serta beberapa penyakit neuro psikiatris.

Hasil penelitian Widodo (2010) tentang perbedaan stres kerja perawat kritis dan perawat gawat darurat menunjukkan dari 30 subjek perawat kritis atau ICU terdapat 96,7 % mengalami stres kerja kategori sedang, sisanya 3,3 % mengalami stres kategori berat, kemudian perawat gawat darurat atau IGD dari 30 subjek terdapat 73,3 % perawat mengalami stres kategori sedang dan sisanya 26,7% mengalami stres kerja kategori berat. Faktor pemicunya antara lain karena bosan dengan pekerjaan, beban kerja berlebih, dan merawat pasien yang terlalu banyak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja yang dialami oleh perawat ICU tidak jauh berbeda, karena mayoritas berada pada kondisi stres kerja yang sama. Hal ini juga menunjukkan bahwa perawat ICU dan perawat IGD rentan mengalami stres kerja.

Lebih menakjubkan lagi dari hasil “Survey Statistik Kesehatan di Australia Barat”, Safeline menemukan peningkatan kasus stres akibat kerja yang fantastis, yaitu dari ditemukannya sebanyak 380 kasus tuntutan hak asuransi gangguan kesehatan akibat stres di tempat kerja pada kurun waktu 1994/95 dibandingkan dengan ditemukannya hanya 205 kasus pada kurun waktu 1994/94. Pada survey ini juga dinyatakan bahwa pekerja laki-laki kehilangan kira-kira 50,5 hari kerja setiap

kasus tuntutan hak asuransi, sedang pekerjakehilangan kira-kira 58,5 hari kerja. Dengan demikian harus diakui bahwa stres akibat kerja merupakan masalah kesehatan kerja yang penting, yang secara bermakna akan menurunkan produktivitas kerja (Harrianto, 2010).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widyasrini (2013) di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta mengenai tingkat stres tenaga kesehatan yaitu di bagian keperawatan didapatkan hasil bahwa 32 perawat yang dikategorikan bekerja pada *shift* pagi, ada 26 perawat (81,25%) yang dikategorikan mengalami stres kerja yang dapat teratasi dan 6 perawat (18,75%) yang dikategorikan mengalami stres kerja ringan. Adapun dari 32 perawat pada *shift* malam dikategorikan mengalami stres kerja yang dapat teratasi ada 28 perawat (87,5%) dan 4 perawat (12,5%) dapat dikategorikan mengalami stres kerja ringan.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara kepada Kepala Instalasi Laborat RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta berinisial (FR), Kepala Instalasi Farmasi RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta berinisial (LD), serta Kepala ruang Laborat RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta berinisial (SH), dapat disimpulkan bahwa pada bagian laboratorium terdapat indikasi atau gejala stres kerja yaitu mengalami rasa panik ketika sedang bekerja, indikator tersebut termasuk dalam aspek stres kerja yaitu aspek emosional yang berupa rasa panik atau cemas, menurut subjek hal tersebut terjadi karena situasi tempat bekerja yang ramai dan banyak panggilan, terlebih pekerjaan di laboratorium sangat membutuhkan ketelitian karena berhubungan dengan angka-angka. Selain itu pada bagian farmasi terdapat indikasi atau gejala

stress kerja yaitu mudah marah dalam menangani pasien, indikator tersebut termasuk dalam aspek stres kerja yaitu aspek emosional yang berupa mudah marah, menurut subjek hal tersebut terjadi karena menghadapi pasien yang rewel, serta tekanan pekerjaan karena ditunggu oleh pasien, selain itu hal lain yang menyebabkan terjadinya stres kerja adalah pergantian system dan kesalahan atau ketidakberfungsian alat elektronik yang digunakan ketika bekerja. Pada bagian Staff laboratorium juga terdapat indikasi atau gejala stres kerja yaitu rasa rasa sebal ketika sedang bekerja, indikator tersebut termasuk dalam aspek stres kerja yaitu aspek emosional berupa rasa mudah marah/jengkel, menurut subjek hal tersebut terjadi karena rekan kerja yang kurang sensitive atau peka terhadap pekerjaan orang lain, kondisi ruang kerja yang sempit serta dari pasien.

Stresor yang beraneka ragam harus dihadapi setiap hari, dan kesiapan tiap individu masing-masing berbeda. Menurut Tyeren, stres merupakan reaksi psikis terhadap perubahan-perubahan yang dialami individu tergantung dari kemampuan penyesuaian diri yang dimilikinya. Nuryanti (dikutip Petrayuna, 2005, h.11) seseorang dapat mengatasi stresor dengan dihadapi dan diselesaikan dan terhindar dari stres yang merugikan tetapi individu lain mungkin akan memilih untuk membiarkan atau bahkan menghindari stres (Setyaningsih, 2007).

Pendapat Cannon (dalam Smet, 1994) ketika organisme merasakan adanya suatu ancaman, maka secara tepat tubuh akan terangsang dan termotivasi melalui system syaraf simpatetik dan endokrin. Respon fisiologis ini akan mendorong organisme untuk menyerang ancaman tadi atau melarikan diri.

Salah satu faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah faktor sosial yaitu dukungan sosial (Smet, 1994). Dukungan sosial memberikan kontribusi bagi seseorang dalam menghadapi stres. Dukungan sosial dapat diperoleh dari orang-orang disekitarnya antara lain keluarga, orang tua, teman, rekan kerja, dan lingkungan. Gottlieb (dalam Smet, 1994) menerangkan bahwa dukungan sosial dapat berupa informasi atau nasehat verbal maupun non verbal, bantuan nyata atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial atau didapat dari kehadiran mereka yang mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi penerima.

Menurut Suhita (dalam Masbow 2009) dukungan sosial memiliki peranan penting untuk mencegah dari ancaman kesehatan mental. Individu yang memiliki dukungan sosial yang lebih kecil, lebih memungkinkan mengalami konsekuensi psikis yang negatif. Keuntungan individu yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi akan menjadi individu lebih optimis dalam menghadapi kehidupan saat ini maupun masa yang akan datang, lebih terampil dalam memenuhi kebutuhan psikologi dan memiliki sistem yang lebih tinggi, serta tingkat kecemasan yang lebih rendah, mempertinggi interpersonal skill (keterampilan interpersonal), memiliki kemampuan untuk mencapai apa yang diinginkan dan lebih dapat membimbing individu untuk beradaptasi dengan stres.

Penelitian yang dikemukakan oleh Atkinson (dalam Masbow 2009) menunjukkan bahwa orang yang memiliki banyak ikatan sosial cenderung untuk memiliki usia yang lebih panjang. Selain itu, juga relatif lebih tahan terhadap stres yang berhubungan dengan penyakit daripada orang yang memiliki sedikit ikatan sosial. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika Waty

Kalembiro (2012) mengenai Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Stres Kerja Perawat di RSUD Kolonodale Sulawesi Tengah yang menunjukkan hasil korelasi sebesar -0,237 dengan sig. 0,056 ($p < 0,01$) yaitu ada hubungan negatif dan signifikan antara dukungan sosial dengan stres kerja perawat di instalasi rawat inap di RSUD Kolonodale Sulawesi Tengah. Yang berarti semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin rendah stres kerja pada perawat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa secara langsung maupun tidak langsung dukungan sosial akan mengurangi stres kerja pada tenaga kerja karena mereka dapat membagi masalah, kesulitan, maupun tantangan kerja yang dirasa membebani dirinya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut : Apakah ada hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja? Berdasarkan rumusan masalah tersebut, serta indikasi stres kerja pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang di dapatkan peneliti melalui penelitian awal dengan wawancara kepada beberapa subjek penelitian, penulis tertarik untuk menguji lebih lanjut guna mengadakan penelitian berjudul : “HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN STRES KERJA PADA TENAGA KESEHATAN NON KEPERAWATAN DI RS. ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA”.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan stres kerja pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
2. Mengetahui peran dukungan sosial terhadap stres kerja pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
3. Mengetahui seberapa besar tingkat stres kerja pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.
4. Mengetahui seberapa besar tingkat dukungan sosial pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritik

Sebagai referensi dan tambahan bagi pengembangan ilmu psikologi terutama ilmu psikologi dalam bidang industri dan organisasi.

2. Secara praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dalam rangka menurunkan stres kerja khususnya pada tenaga kesehatan non keperawatan di RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.